

Univerzita Karlova v Praze
Přírodovědecká fakulta
katedra sociální geografie a regionálního rozvoje

Studijní program: Geografie
Studijní obor: Regionální a politická geografie



Eva Čáslavová

PROJEVY A DŮSLEDKY TURISTIFIKACE V TEPLICÍCH
EFFECTS AND CONSEQUENCES OF TURISTIFACION IN
TEPLICE

Diplomová práce

Praha 2015

Vedoucí diplomové práce: RNDr. Dana Fialová, Ph.D.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem závěrečnou práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje a literaturu. Tato práce ani její podstatná část nebyla předložena k získání jiného nebo stejného akademického titulu.

V Praze, 10. 4. 2015

.....
Eva Čáslavová

Poděkování

Poděkování patří vedoucí mé práce RNDr. Daně Fialové, Ph.D. za vedení, cenné rady, přátelský přístup a motivaci, kterou mi věnovala po celou dobu psaní mé diplomové práce i celého studia. Poděkování patří také těm, kteří mi věnovali čas a potřebné informace, jmenovitě Bc. Hynkovi Hanzovi, náměstkovi primátora města Teplice, Mgr. Ondřejovi Nývltovi, Ph.D. z Odboru statistiky trhu práce a rovných příležitostí ČSÚ, Ing. Yvetě Sliškové, MBA, obchodní ředitelce Lázní Teplice v Čechách, Bc. Zitě Sotorníkové, vedoucí oddělení Turistického informačního centra v Teplicích a dalším. Poděkování patří rovněž všem účastníkům dotazníkového šetření za čas strávený při vyplňování dotazníku a upřímné odpovědi. A speciální poděkování patří mé rodině a přátelům, kteří mi byli velkou oporou při psaní mé diplomové práce i během celého studia.

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá projevy a důsledky turistifikace v lázeňském městě Teplice. Cílem práce je analýza současného stavu teplického lázeňství a monitoring funkčních změn ve městě. Důraz je kladen na aktivity, vztahové vazby, úroveň kooperace a postoje hlavních aktérů cestovního ruchu ve městě. Nedílnou součástí je šetření mezi místními obyvateli. Cílem práce je kromě zjištění a zhodnocení projevů turistifikace v zájmové oblasti, také návrh kroků vedoucí ke stabilizaci a zlepšení situace.

Klíčová slova: turistifikace, prostředí turistické destinace, životní cyklus destinace, udržitelný cestovní ruch, únosná kapacita, turistická iritace, hostitelská komunita, lázeňský turista, aktér cestovního ruchu

Abstract

This diploma thesis deals with effects and consequences of touristification in the spa town of Teplice. The aim of this work is the analysis of current state of Teplice's spa therapy and monitoring of functional changes in the town. The emphasis is placed on activities, relational links and the level of co-operation and attitudes of the main participants in the tourism in the town. An inseparable part is also an opinion poll (investigation) among local residents. The aim of this dissertation is, except for findings and an evaluation of effects of touristification in the area of interest, also the suggestion of steps leading to stabilization and improvement of the situation.

Key words: touristification, tourist destination environment, destination life cycle, sustainable tourism, carrying capacity, tourist irritation, host community, spa tourist, tourism actor

Obsah

SEZNAM TABULEK, GRAFŮ, OBRÁZKŮ

SEZNAM ZKRATEK

SEZNAM PŘÍLOH

1 ÚVOD.....	1-4
1.1 Cíle práce.....	3
1.2 Výzkumné otázky.....	3
1.3 Struktura práce.....	3-4
2 TEORETICKÉ ZARÁMOVÁNÍ.....	5-24
2.1 Diskuze literatury k procesu turistifikace.....	5-19
2.2 Diskuze literatury k lázeňství.....	19-24
3 METODIKA.....	25-31
4 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MĚSTA TEPLICE.....	32-36
4.1 Historie města se zaměřením na cestovní ruch.....	34-36
5 ANALÝZA CESTOVNÍHO RUCHU V TEPLICÍCH.....	37-64
5.1 Cestovní ruch a turistická infrastruktura.....	37-42
5.2 Analýza současného lázeňství.....	43-50
5.3 Hlavní aktéři cestovní ruchu.....	51-64
5.3.1 Lázně Teplice v Čechách a.s.....	51-57
5.3.2 Magistrát města Teplice.....	57-64
6 ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ S PŘÍTOMNÝM OBYVATELSTVEM.....	65-87
6.1 Popis výzkumného souboru.....	65-67
6.2 Výsledky výzkumu.....	67-87
7 MONITORING FUNKČNÍCH ZMĚN A ZMĚN FYZICKÉ PODOBY MĚSTA.....	88-90
8 ZÁVĚR.....	91-95
SEZNAM LITERATURY A ZDROJŮ.....	96-98

Seznam obrázků

Obr. č. 1: Fáze vývoje turistické oblasti

Obr. č. 2: Poloha města Teplice na mapě Česka

Obr. č. 3: Informační cedule pro turisty

Seznam grafů

Graf č. 1: Počet příjezdů turistů do Teplic v letech 2000 - 2012

Graf č. 2 : Počet přenocování turistů v Teplicích v letech 2000 - 2012

Graf č. 3: Průměrný počet přenocování turistů v Teplicích v letech 2000 - 2012

Graf č. 4: Počet klientů Lázní Teplice v Čechách v letech 2003 – 2013

Graf č. 5: Počet klientů Lázní Teplice v Čechách dle země jejich původu v letech 2003 – 2013

graf č. 6: Průměrná délka pobytu v Lázních Teplice v Čechách dle tuzemské a zahraniční klientely v letech 2005 - 2013

Graf č. 7: Průměrná délka pobytu v Lázních Teplice v Čechách dle země původu klienta v letech 2005 – 2013

Graf č. 8: Podíl tuzemské a zahraniční klientely na příjmech Lázní Teplice v Čechách v letech 2005 – 2013 (v tis. Kč)

Graf č. 9: Počet zaměstnanců lázní Teplice v Čechách v letech 2007 - 2014

Graf č. 10: Zaměstnanci lázní Teplice v Čechách dle bydliště v roce 2014

Graf č. 11: Zaměstnanci lázní Teplice v Čechách dle pracovního zaměření v roce 2011

Graf č. 12 : Věková struktura respondentů dotazníkového šetření

Graf č. 13: Vzdělanostní struktura respondentů dotazníkového šetření

Graf č. 14: Zastoupení respondentů s bydlištěm v Teplicích dle jednotlivých městských částí

Graf č. 15 : Četnost kontaktu respondentů s lázeňskými hosty v Teplicích

Graf č. 16: Pociťovaná zatíženost města Teplice lázeňskými hosty v jednotlivých měsících roku

Graf č. 17 : Nejčastější místo kontaktu respondentů s lázeňskými hosty v Teplicích

Graf č. 18: Vztah respondentů ke skupinám lázeňských hostů v Teplicích dle národnosti

Graf č. 19: Míra nevráživosti respondentů k lázeňským turistům obecně

Graf č. 20: Vliv přítomnosti lázeňských hostů v Teplicích na životní podmínky místních obyvatel

Graf č. 21: Vliv přítomnosti lázeňských hostů v Teplicích na životní podmínky pracujících v cestovním ruchu a přidružených službách a pracujících mimo cestovní ruch

Graf č. 22: Vliv přítomnosti lázeňských hostů v Teplicích na kvalitu a způsob života respondentů

Graf č. 23: Vliv přítomnosti lázeňských hostů v Teplicích na kvalitu a způsob života respondentů pracujících v cestovním ruchu a přidružených službách a pracujících mimo cestovní ruch

Graf č. 24: Pozitivní dopady, které respondenti pocítují v souvislosti s přítomností lázeňských hostů v Teplicích

Graf č. 25: Negativní dopady, které respondenti pocítují v souvislosti s přítomností lázeňských hostů v Teplicích

Graf č. 26 : Pociť respektování životního stylu místních obyvatel ze strany lázeňských hostů v Teplicích

Graf č. 27 : Vnímání kulturních rozdílů v souvislosti arabskými lázeňskými hosty v Teplicích

Graf č. 28: Názor respondentů na to, zda se mohou evropská a arabská kultura, které se ve městě střetávají, vzájemně obohatit

Graf č. 29 : Zájem respondentů poznat blíže arabskou kulturu

Graf č. 30 : Postoj respondentů ke stavbě mešity v Teplicích

Graf č. 31: Názor respondentů na otevřenost / uzavřenost arabských lázeňských hostů k místní společnosti

Graf č. 32 : Postoj respondentů k usazování arabských obyvatel ve městě

Graf č. 33: Postoj respondentů k činnosti arabských podnikatelů ve městě

Graf č. 34 : Postoj respondentů k dalšímu rozvoji cestovního ruchu v Teplicích

Seznam příloh

Příloha č. 1: Vzor tištěného dotazníku pro přítomné obyvatelstvo města Teplice

Příloha č. 2: Tabulka s vahami jednotlivých kategorií

1 Úvod

Cestovní ruch patří mezi velmi rychle se rozvíjející hospodářské odvětví a nejproduktivnější odvětví terciéru (Fialová 2012). Tvoří významnou část světové ekonomiky i národního hospodářství jednotlivých států, v mnoha zemích dokonce představuje hlavní zdroj příjmů. Hraje významnou roli v rozvoji většiny států a regionů. Je to především díky kumulovanému rozvojovému potenciálu cestovního ruchu. Infrastruktura, která je budována pro potřeby cestovního ruchu přispívá k místnímu rozvoji a městské obnově a zároveň vytváří či udržuje pracovní příležitosti a ekonomický růst (Galvasová, Binak, Holeček a kol. 2008). V posledních několika desetiletích, kdy docházelo k restrukturalizaci hospodářství v postkomunistických zemích i v důsledku nové globální dělby práce, byl tento pozitivní efekt cestovního ruchu stěžejní.

V 70. letech 20. století se však předmětem zájmu a bouřlivých diskuzí stávají i dopady cestovního ruchu na přírodní a socio-kulturní prostředí, které nemusí být vždy pozitivní. Objevuje se množství prací s touto tematikou, lze zmínit například práce Younga (1973) - „Tourism: Blessing or Blight“ nebo Rosenowa a Pulsiphera - „Tourism: The Good, the Bad and the Ugly“. Od 80. let 20. století se začíná mluvit o nutnosti zabývat se udržitelným rozvojem cestovního ruchu v dnešním slova smyslu. Udržitelný rozvoj je však díky velké medializaci mnohdy spojován především s přírodním prostředím. Dopady na přírodní prostředí jsou také na rozdíl od dopadů na socio-kulturní prostředí lépe identifikovatelné a měřitelné (Pásková 2009).

Mezi dopady cestovního ruchu řadíme i proces turistifikace, kterým dle Výkladového slovníku cestovního ruchu rozumíme „více či méně pozvolný proces vytlačování základních funkcí sídla (obytná, obslužná, rekreační, hospodářská), které se stává destinací cestovního ruchu jako výsledek monokulturní hospodářské funkce cestovního ruchu. Preferováno je uspokojování potřeb návštěvníků destinace na úkor každodenních potřeb a životního stylu rezidentů“ (Pásková, Zelenka 2012).

Jako případovou studii, ve které budu demonstrovat projevy a důsledky turistifikace, jsem si zvolila lázeňské město Teplice. Teplice jsou tradičním lázeňským městem, kde najdeme nejstarší lázně ve střední Evropě. Již od počátků organizovaného využívání termálních pramenů bylo město vyhledávaným cílem nejen českých, ale i zahraničních turistů. Lázeňští

turisté tedy již od nepaměti patří ke koloritu města. V posledních několika letech však teplické lázeňství prošlo mnohými změnami, které se týkají především struktury lázeňské klientely. Do Teplic začali ve velkém množství jezdit arabští lázeňští turisté a město, resp. některé jeho části se začaly proměňovat a přizpůsobovat se jejich potřebám. Velmi citelně se také změnila atmosféra ve městě. Arabská klientela jezdí do teplických lázní již od 90. let 20. století. V posledních několika letech však došlo k vysokému nárůstu arabských turistů, kteří však ve většině případů nejsou lázeňskými hosty, pouze lázeňského hosta doprovází. Arabští turisté mají mnoho specifík, mezi která patří právě to, že klient lázní přijíždí do města doprovázen početnou rodinou či širokým příbuzenstvem, v některých případech i služebnictvem. Při svých pobytech vzhledem k vysokému počtu rodinných příslušníků využívají většinou apartmánového ubytování, kterého ale v lázeňských zařízeních (a místních hotelech / pensioonch) není odpovídající množství a tak tito klienti využívají především soukromého ubytování v domech a bytech místních občanů nebo svých krajanů, kteří ve městě vlastní množství nemovitostí. Od doby, kdy začali arabští turisté do Teplic přijíždět, se řada z nich v Teplicích trvale usídlila (či zde tráví významnou část roku) a začala zde podnikat. Většina nemovitostí, které tito hosté využívají k ubytování, leží v lázeňských lokalitách, především v městské části Šanov I, kde se nachází i tři lázeňské budovy obklopené zelení několika parků. Tyto lokality se vlivem velké koncentrace arabských obyvatel začaly měnit a to nejen fyzicky, ale často i funkčně. Tato skutečnost a rovněž velká kulturní rozdílnost, která je patrná již na první pohled (fyzický vzhled, způsob odívání, zahalování žen) má velký vliv na socio-kulturní prostředí ve městě a život místních obyvatel. Arabští obyvatelé, pocházející především z oblasti Perského zálivu, přinášejí do města novou kulturu a náboženství. Ve městě dochází ke změně atmosféry, psychologického vnímání obyvatel, ekonomickým změnám i změnám fyzické podoby města nebo trhu s realitami.

Město Teplice je pro mne zajímavým příkladem turistické destinace, kde můžeme proces turistifikace sledovat. Cílem mé práce je odhalení negativních dopadů a jejich příčin, které jsou dle mého názoru prvním krokem k řešení dané problematiky a zahájení diskuze týkající se odstranění či zmírnění těchto dopadů. Předkládaná práce by se mohla stát zdrojem informací a inspirace při plánování strategických aktivit Magistrátu města Teplice a akciové společnosti Lázně Teplice v Čechách v této oblasti. Dalším důvodem ke zvolení daného tématu, bylo rovněž to, že pocházím z Teplic a i když zde již několik let nežiji, díky své rodině a přátelům jsem neustále konfrontována s děním ve městě a sama se o něj i aktivně zajímám. V posledních několika letech jsem tudíž svědkem výše zmíněných změn a s nimi

spojeného rostoucího napětí ve městě. Daná problematika je tedy i předmětem mého osobního zájmu.

1.1 Cíle práce

Hlavními cíli diplomové práce jsou:

- analýza současné situace lázeňství v Teplicích
- vyhodnocení projevů a důsledků turistifikace
- monitoring funkčních změn ve městě
- návrh možných řešení pro stabilizaci situace ve městě

K dosažení hlavních cílů bylo stanoveno několik dílčích cílů

- zmapovat aktivity a postoje hlavních aktérů cestovního ruchu ve městě
- zjistit postoje místních obyvatel
- vystihnout hlavní problémy a podat možné návrhy řešení

1.2 Výzkumné otázky

Výzkumné otázky, kterými se předkládaná práce zabývá:

- Jaké projevy turistifikace můžeme v Teplicích sledovat?
- Jsou projevy turistifikace spojeny s konkrétními lázeňskými turisty?
- Jaký je postoj hlavních aktérů k cestovnímu ruchu ve městě?
- Jaký je postoj místních obyvatel k cestovnímu ruchu ve městě?
- Které oblasti jsou problematické?
- Jaké kroky lze učinit ke zlepšení a stabilizaci situace?

1.3 Struktura práce

V teoretické části práce zařazuji problematiku do širšího teoreticko-metodologického a věcného kontextu. Diskutuji přístupy autorů, dosavadní výzkumy, znalosti a způsoby řešení, které se týkají problematiky turistifikace a dopadů na prostředí turistické destinace.

Získané teoretické poznatky v následujících kapitolách porovnám se situací v Teplicích a vyhodnocuji, zda se teorie setkává s praxí a lze tyto poznatky aplikovat v zájmovém území. Usiluji o nalezení osvědčených metod ke správnému řízení cestovního ruchu, aby k negativním projevům docházelo co nejméně. V diskuzi literatury jsem se snažila postihnout jak obecné definice, teoretické studie, tak i praktické příklady.

Rovněž definuji jevy a procesy, které souvisí s turistifikací a upřesňuji terminologii. Pracovala jsem s odbornými publikacemi a články jak v českém jazyce, tak i v jazyce anglickém, které jsem měla možnost studovat při svém studijním pobytu v Portugalsku na University of Minho.

Ve druhé části práce analyzuji současný stav teplického lázeňství. V úvodu této části město Teplice stručně charakterizuji, zmiňuji historii obce se zaměřením na lázeňství a nejvýznamnější atraktivitu cestovního ruchu v Teplicích. Dále se již věnuji analýze současného lázeňství s důrazem na podchycení změn v poslední několika letech a hlavním aktérům cestovního ruchu v obci – akciové společnosti Lázně Teplice v Čechách a Magistrátu města Teplice, zjišťuji jejich aktivity, produkty, úroveň spolupráce a postoje a názory, které zaujímají k řešenému tématu. Informace jsem získala metodou řízeného rozhovoru se zástupci vedení obou institucí. Následuje analýza současného stavu teplického lázeňství s důrazem na podchycení změn v posledních několika letech.

Třetí část mé práce je postavena na dotazníkovém šetření, které jsem prováděla s obyvateli města Teplice a které zjišťovalo postoje k přítomnosti lázeňských turistů a vnímání dopadů jejich přítomnosti ve městě.

V závěrečné části práce shrnuji nejdůležitější výsledky výzkumu a hodnotím projevy a důsledky turistifikace v Teplicích. Odhaduji scénáře budoucího vývoje a navrhuji možná řešení pro stabilizaci situace ve městě.

2 Teoretické zarámování

2.1 Diskuze literatury k procesu turistifikace

Cestovní ruch tvoří významnou část světové ekonomiky i národního hospodářství jednotlivých států a hraje významnou roli v rozvoji většiny států a regionů. Cestovní ruch má pozitivní ekonomické přínosy v podobě růstu životní úrovně místních obyvatel, ke kterému dochází v důsledku získávání finančních prostředků za realizované služby, infrastruktura budovaná pro potřeby cestovního ruchu přispívá k místnímu rozvoji a městské obnově a zároveň vytváří či udržuje pracovní příležitosti a ekonomický růst (Galvasová, Binak, Holeček a kol. 2008). Cestovní ruch rovněž podporuje žádoucí změny ve struktuře ekonomiky, přináší do dané lokality investice a posiluje rozvoj drobného podnikání (Galvasová, Binek, Holeček a kol. 2008). Pro cestovní ruch je typický jeho multiplikační efekt, kterým rozumíme skutečnost, že přináší příjem nejen poskytovatelům služeb cestovního ruchu, ale podněcuje rozvoj dalších služeb bezprostředně spjatých s uspokojováním potřeb návštěvníků (např. stravovací služby), ale i aktivit, které s cestovním ruchem nepřímo souvisejí (např. opravárenské služby) a zároveň vyvolává další výdaje, které pozitivně ovlivňují kupní sílu místních obyvatel, rozvoj obce jako celku i aktivit mimo její rámec (např. výrobní podniky (Pásková, Zelenka 2002).

Cestovní ruch je však založen na využívání přírodních a materiálních předpokladů daného území, je proto nezbytné a účelné se v souvislosti s jeho rozvojem zamýšlet i nad dopady, které tento rozvoj způsobí a které nemusí být vždy pozitivní. Vlivy cestovního ruchu můžeme rozdělit podle měřítka působnosti jejich dopadu na globální, národní, regionální a lokální, dle časového působení na krátkodobě či dlouhodobě působící a dle charakteru změny na vratné (dočasné) a nevratné (trvalé) (Galvasová, Binek, Holeček a kol. 2008). Cestovní ruch může mít vliv na tři hlavní oblasti v regionu, a to na přírodně-krajinné životní prostředí, sociálně-kulturní prostředí a ekonomické prostředí. Pásková (2009) dokonce rozlišuje šest základních dimenzí geografického prostředí destinace, které jsou ovlivňovány působením cestovního ruchu: fyzická, ekologická, ekonomická, institucionální, socio-kulturní a psychologická dimenze.

Cestovní ruch je stejně jako jiné komplexní lidské aktivity utvářen velkým počtem prvků a procesů, které se různým tempem mění v čase. Základní charakteristikou cestovního ruchu je tedy jeho dynamická povaha. Stejně tak turistické destinace mají dynamický charakter, vyvíjí se a mění v čase různým tempem a právě s vývojem destinací souvisí i rozdílná míra dopadů cestovního ruchu. Na vývoj a změny destinací má vliv mnoho faktorů, mezi nimiž lze jmenovat například změnu preferencí a potřeb návštěvníků, zhoršující či zlepšující se zařízení cestovního ruchu a změnu či zánik původních přírodních či kulturních atraktivit, které byly příčinnou počáteční popularity oblasti (Butler 2006).

Teplice jsou lázeňskou destinací, která prošla především v posledních několika desítkách let významnými změnami. Vývoj místa byl ovlivněn jak politickými, tak tržními okolnostmi. Teplice musely reagovat právě i na zmíněné změny v preferencích a potřebách návštěvníků.

S rozvojem dopravy došlo ke zlepšení dostupnosti míst, a to ve smyslu vzdálenosti i dopravních nákladů. Cestování se zpřístupnilo široké veřejnosti. Destinace cestovního ruchu se ale zároveň ocitly pod obrovským konkurenčním tlakem, který je v poslední době ještě upevňován důrazem na novotu a unikátnost. Množství destinací proto reaguje na změny preferencí návštěvníků a často i záměrně přetváří původní prostředí. Původní atraktivita míst se proměňují, zanikají, ztrácí svou hodnotu či se využívají k odlišným účelům (Butler 2006). U autentických atraktivit můžeme sledovat tendenci je transformovat a manipulovat, za účelem zpřístupnění pro masovou turistickou spotřebu. Tyto atraktivita jsou vybavovány zařízeními cestovního ruchu, dochází k rekonstrukcím, úpravám, odstraňování nežádoucích prvků a naopak přidávání prvků žádoucích a dalšímu řízení a organizování s cílem dalšího rozvoje cestovního ruchu. V těchto lokalitách poté dochází ke ztrátě původní atmosféry, fyzického vzhledu a postupného odklonu od obvyklého života a přirozené struktury místní společnosti (Galvasová, Binek, Chabičovská a kol. 2008). Existuje jen velmi málo míst, která si dokázala zachovat svou původní povahu. Plog (1972, cit. v Butler 2006) tvrdí, že každá destinace cestovního ruchu si s sebou nese zárodky své vlastní destrukce.

Teplice jsou lázeňským místem, které je velmi atraktivní i pro zahraniční klientelu, která do roku 2007 měla dokonce převahu nad tuzemskou. Tradičními hosty jsou klienti z Německa, arabských zemí a Ruska. Především arabští hosté, kteří pocházejí z odlišného kulturního prostředí mají specifické požadavky a potřeby, které se jim Lázně Teplice v Čechách i místní

podnikatelé snaží naplnit. Snaha o naplnění těchto potřeb tak může mít vliv na přetváření původního prostředí či využívání atraktivit k odlišným účelům i v Teplicích.

V cestovním ruchu je tedy velmi důležité klást důraz na udržitelnost. Existuje několik definic udržitelného cestovního ruchu. Jednoduše lze udržitelný cestovní ruch popsat jako takový, který z dlouhodobého hlediska nenarušuje přírodní, kulturní a sociální prostředí. Pásková, Zelenka (2002) předkládají několik dalších definic. Enviromentální vymezení, které vysvětluje udržitelný cestovní ruch jako koncepci takového rozvoje a plánování, jejímž cílem je ochrana a zachování všech aspektů životního prostředí a respektování životního stylu místních obyvatel. Holistická definice za udržitelný cestovní ruch pokládá ten, kde „*aktivita a služby poskytované návštěvníkům, stejně jako aktivity návštěvníků samotných ovlivňují přírodní a antropogenní prostředí, místní komunitu a biosféru jako celek pouze v takové míře, která neobnovitelně negativně nemění globální ani lokální životní prostředí, místní komunitu a biosféru jako celek a neomezuje tak možnost využití cestovním ruchem a další antropogenní využití destinace v budoucnosti, stejně jako funkce biosféry*“. Ekonomicko-enviromentální vymezení UNWTO zahrnuje kombinaci konkurenceschopnosti destinace se zachováním kulturní jedinečnosti a rovnováhy s životním prostředím. Udržitelnost je v posledních několika desetiletích předmětem mnoha diskuzí téměř ve všech oborech lidské činnosti, kde dochází ke komerčním aktivitám. Problematická je však samotná podstata komerčních aktivit, založená především na získání (zvyšujícího se) zisku. Hledání únosných mezí rozvoje potenciálu cestovního ruchu je nutným, ale velice náročným úkolem. Je třeba uvědomělých lidí, kteří chápou skutečný význam slova udržitelnost a především spolupráce odborníků z různých oborů. Z hlediska trvale udržitelného rozvoje cestovního ruchu se musíme zabývat třemi základními pilíři cestovního ruchu: ekonomickým, enviromentálním a sociokulturním (Fialová 2012). V oblasti ekonomické je nutné usilovat o vyrovnanou platební bilanci, neboli návratnost investic. Velmi důležité je také rozumné rozdělení získaných finančních prostředků mezi další investice do infrastruktury cestovního ruchu a tak i do infrastruktury sloužící rezidentům, kteří jsou cestovním ruchem ovlivňováni. V další oblasti – enviromentální je nezbytné minimalizovat dopady turistických atraktivit na přírodní prostředí a regulovat počet návštěvníků, které je schopna místní komunita absorbovat bez narušení sociální harmonie. V oblasti socio-kulturního pilíře diskutujeme vzájemné ovlivňování rezidentů a turistů. Turisté mohou pocházet z odlišného kulturního a ekonomického prostředí a jejich návyky a představy se mohou lišit.

Koordinace plánování, organizace, komunikace, rozhodovací procesy a regulace cestovního ruchu, to vše je úlohou destinačního managementu, který tak činí pomocí různých technik, nástrojů a opatření. Pozitivním výsledkem je poté konkurenceschopný a udržitelný produkt cestovního ruchu. Cílem správného destinačního managementu je také například tvorba cenové politiky, výzkum a sběr statistických dat, partnerství soukromého i veřejného sektoru nebo třeba podpora profesních spolků, sdružení a organizací (Pásková, Zelenka 2002). Neregulovaný či nesprávně řízený cestovní ruch, s nadměrnou intenzitou či tempem, vede ke spotřebě často neobnovitelných a jedinečných zdrojů, znehodnocení vlastního kapitálu a předpokladu pro udržitelný rozvoj (Pásková 2009; Pásková, Zelenka, 2002). Pásková (2012) zdůrazňuje, že potenciál území pro rozvoj cestovního ruchu musí být aktivován a dále profesionálně řízen, což znamená s vědomím všech možných důsledků v dlouhodobém časovém horizontu a geografickém kontextu přesahujícím územně i věcně destinaci cestovního ruchu. Nedostatečné či nesprávné řízení cestovního ruchu často vede k poškození či narušení zdrojů v destinaci a spouští tak proces tzv. efektu turistické pasti. Na vzniku efektu turistické pasti se podílí zejména aktivity ze strany nabídky cestovního ruchu, ke kterým ovšem dochází na základě tlaku ze strany poptávky. Stávající či potencionální návštěvníci destinace mají určité požadavky na vybavení či vzhled destinace (které se mění v čase), čímž určitým způsobem tlačí na podnikatelský sektor. Ten, pokud nedisponuje kvalifikovaným a odpovědným destinačním managementem, odstartuje tento sebedestruktivní efekt turistické pasti (Pásková 2012). Na intenzitu dopadu tohoto efektu mají vliv především faktory jako je relativní návštěvnost, sezónnost, zranitelnost ekosystémů, míra ekonomické závislosti místních obyvatel na cestovním ruchu a míra regulace cestovního ruchu (Pásková, Zelenka, 2002).

Butler (2006) vytvořil ucelený koncept životního cyklu destinace (obr. č. 1), který se stal základem pro bezpočet empirických studií. Dle Páskové (2009) má Butlerův model „*vysokou deskriptivní a explanační hodnotu, nabízí dobrou základnu pro výzkum, zaměřený na objasnění konkrétního destinačního vývoje a jeho příčin*“. Je nutné ovšem zohlednit civilizační procesy jako je např. globalizace. Butlerův model slouží jako platforma pro ověřování, aplikaci a vzájemnou provázanost jiných konceptů, jako je např. teorie únosné kapacity a sociální směny (Pásková 2012). Koncept Butlera velmi dobře pasuje především na malé vysoce specializované destinace v podmínkách volného trhu. Využití tohoto konceptu v praxi má však množství omezení a je třeba na něj pohlížet jen jako na ideální typ pro porovnání s reálnou situací a pochopení turistifikačního procesu.

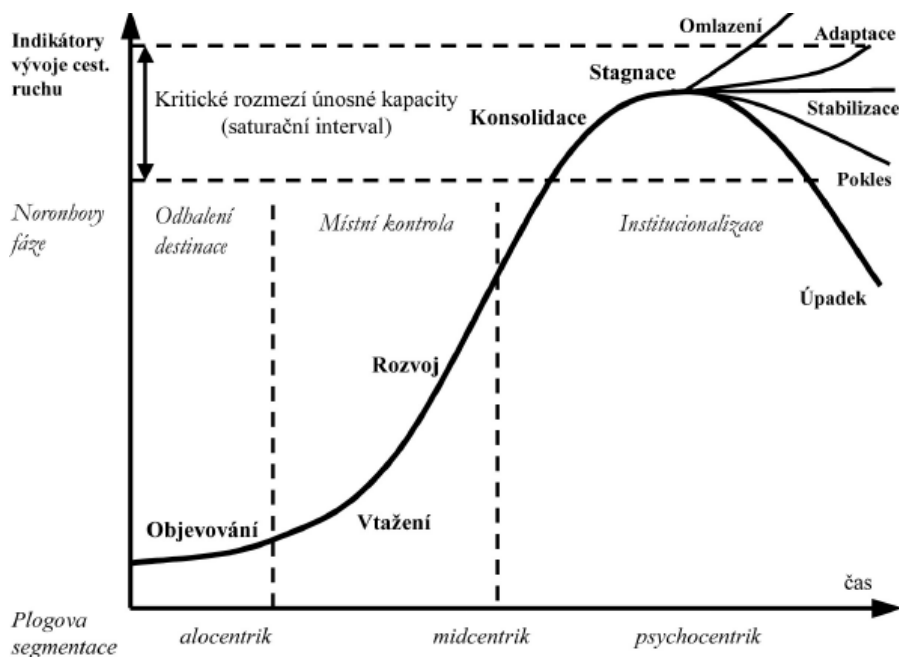
Podstatou Butlerova teoretického konceptu je trajektorie, která popisuje vývoj potenciálu, stavu a dopadů efektů cestovního ruchu. V trajektorii životního cyklu destinace lze rovněž rozlišit masově provozovaný a individuálně provozovaný cestovní ruch. Pásková (2012) rovněž dává do souvislosti Butlerův model s různými marketingovými strategiemi. Dle Butlera (2006) v počáteční fázi objevování stojí unikátní a odlišné prostředí destinace, kde neexistují zařízení cestovního ruchu. Pro tuto fázi je typický malý počet turistů. Kontakt s místními obyvateli je na velmi vysoké úrovni a vliv turistů na prostředí oblasti je minimální. Jako příklady destinací, které se nacházejí v této fázi Butler uvádí oblasti kanadské Arktidy a některé části Latinské Ameriky. Postupem času dochází k růstu počtu návštěvníků i pravidelnosti návštěvnosti a nastupuje fáze zapojení, kdy se někteří místní obyvatelé zapojují do cestovního ruchu a začínají poskytovat služby primárně sloužící turistům. Kontakt mezi místními obyvateli a návštěvníky je stále na vysoké úrovni, často se ještě zvyšuje, protože se mnoho místních obyvatel zapojuje do aktivit, které s cestovním ruchem souvisí (např. dodávky potravin). Následující fáze rozvoje je spojena s intenzivním organizováním aktivit cestovního ruchu, rozsáhlými marketingovými aktivitami a rozvinutým trhem cestovního ruchu. Objevují ve větší zařízení cestovního ruchu s rozsáhlejší nabídkou či vyšší úrovni služeb, které však již neprovozují místní, ale externí společnosti. Místní ztrácejí kontrolu a plánování se řeší na vyšší úrovni (regionální, státní). Přítomnost turistů již ovlivňuje prostředí destinace, a to například ve smyslu přetváření původních atraktivit, změn fyzického vzhledu destinace nebo postoje místních obyvatel. Počet turistů začne dosahovat vysokých hodnot a může dojít i k převýšení počtu místních obyvatel. Butler uvádí například severní a západní pobřeží Afriky jako příklad oblastí, které se nacházejí v této fázi. Ve fázi konsolidace dochází k ustálení počtu turistů. Následuje fáze, kdy dochází ke stagnaci počtu příjezdějících turistů. Množství turistů dává přednost destinacím, které se nacházejí v ranější fázi cyklu. Dochází k překročení míry únosné kapacity. Dále se destinace může vyvíjet několika směry: růstem návštěvnosti díky omlazení a adaptaci, stagnací návštěvnosti, poklesem návštěvnosti až úplným úpadkem turistické destinace.

V důsledku nadměrného využívání oblasti a negativním dopadům způsobených přítomností turistů tedy nakonec klesne atraktivita dané oblasti. Dojde k dosažení únosné kapacity a počet návštěvníků bude klesat. Únosnou kapacitou rozumíme takové zatížení, při kterém ještě nedojde k poškození prostředí. Můžeme rozlišit několik druhů únosných kapacit podle prostředí, na které působí. Rozlišujeme např. socio-kulturní únosnou kapacitu. Je to jakási hranice rozvoje cestovního ruchu, při jejímž překročení hrozí, že aktivity cestovního ruchu

v hostitelské komunitě způsobí změny, často nevratného charakteru. Negativními změnami rozumíme především narušení lokálního životního stylu, ztrátu autenticity či změnu hodnotové hierarchie (Pásková, Zelenka 2002). Pro zjištění únosné kapacity se často používá dotazníkového šetření, ve kterém se zjišťuje maximální počet návštěvníků, s jejichž přítomností ještě nedochází ke snižování kvality života místních obyvatel.

Rozlišujeme také psychologicky únosnou kapacitu neboli percepční kapacitu, která je zaměřena především na prožitek a vnímání ze strany návštěvníků. Únosná kapacita je „hodnota míry využití prostranství, která zahrnuje subjektivní ukazatele indikující maximální stupeň rozvoje cestovního ruchu (intenzity návštěvnosti), která je ještě kompatibilní s určitým typem turistického zážitku vyhledávaným v daném objektu či prostranství“ (Pásková, Zelenka 2002). Rozhodující jsou subjektivní zkušenosti a očekávání návštěvníků. Pro zjištění psychologicky únosné kapacity se rovněž využívá dotazníkových šetření (pravidelně se opakujících) či pozorování chování návštěvníků.

Obr. č. 1 : Fáze vývoje turistické oblasti



Zdroj: Pásková 2012

I když přes omezení Butlerova konceptu je zajímavé odhadnout, ve které fázi životního cyklu se nacházejí Teplice. Zcela jistě lze říci, že Teplice jsou minimálně ve fázi rozvoje. Otázkou, která zde vyvstává je zda byla v Teplicích překročena míra únosné kapacity.

Autoři prací zabývajících se proměnami turistických oblastí usilovali také o klasifikaci turistů, kteří tyto oblasti navštěvují v jednotlivých fázích. Existuje velké množství typologií turistů, které vznikly na základě různých charakteristik a které usilují o odhalení vzorců chování jednotlivých typů turistů. Mezi většinou těchto typologií existuje značná podobnost. Za všechny lze zmínit např. Cohena a Ploga (1972, cit. v Butler 2006). Cohen charakterizuje turisty jako institucionalizované a ne-institucionalizované a dále je dělí na „tuláky“, „průzkumníky“, individuální masové turisty a organizované masové turisty. První dva zmíněné typy turistů jsou neinstitucionalizovaní turisté. Plog, který se zabýval psychologií cestování dělí turisty dle jejich osobnostních rysů na alocentriky, mezocentriky a psychocentriky. Ve fázi, kdy je oblast nedotčená cestovním ruchem je atraktivní pro dobrodružné alocentriky, kteří vyznávají individuální cestování, přitahují je neobvyklá místa a nevyznačují se pravidelnými schématy návštěvnosti. Z hlediska Cohenovi klasifikace bychom do této fáze zařadili průzkumníky. Se zvyšující se návštěvností oblasti a přibývajících zařízeními cestovního ruchu se snižuje počet turistů alocentriků a přibývá turistů mezocentriků. S dalším rozvojem cestovního ruchu mizí alocentriky a přibývá psychocentriků, méně dobrodružných turistů, kteří upřednostňují známe lokality, rozvinuté služby a přítomnost dalších turistů. Od fáze rozvoje bychom se rovněž setkávali s Cohenovými individuálními a masovými organizovanými turisty.

Christaller (1963, cit. v Butler 2006) se rovněž zabýval vývojem turistických oblastí a typologií turistů dle jejich preferencí. Souvislost s Butlerovým konceptem je zřejmá, i zde na počátku stojí turisté, kteří jsou přitahováni jedinečností a nedotčeností lokality, kteří postupem času, s rozvojem popularity místa, zřizováním zařízení cestovního ruchu a rostoucím počtem přijíždějících turistů místo opouštějí a ztracené vlastnosti místa hledají v jiné destinaci. S rostoucím počtem návštěvníků však postupně dochází k tomu, že se místu začnou vyhýbat i další návštěvníci, kteří hledají relaxaci a klid a místo se promění na turistickou past. Ve stejném čase dochází ke stejnému cyklu i na jiných místech. Noronha (1976 cit. v Butler 2006) hovoří o třech stádiích vývoje cestovního ruchu: fáze objevení, fáze lokální reakce a iniciativy a fáze institucionalizace.

Na základě interních statistik, které jsem měla k dispozici lze konstatovat, že i v Teplicích dochází k opouštění místa některými turisty. V grafu č. 5 například můžeme sledovat velký pokles počtu příjezdů německé klientely, která v roce 2005 tvořila 39 % z celkového počtu klientů, v roce 2013 již pouhých 13 %. Tato skutečnost může souviset s jinými faktory, ale

vyvstává zde otázka, zda zde nedošlo ke změně preferencí této klientely či zda místo přestalo uspokojovat jejich potřeby v důsledku naplňování potřeb jiných klientů, například z arabských zemí. Více se této problematice věnuji v kapitole 5.2 Analýza současného lázeňství.

Mnoho autorů varuje před problémy s unilineárními modely sociální změny (Cohen 1972, cit v Butler 2006), většina důkazů však potvrzuje, že obecná schémata jsou ve většině případů v souladu s realitou, liší se jen tempo této změny (Butler 2006). Butler (2006) přirovnává cyklus vývoje oblasti k výrobnímu cyklu, kdy pomalý počáteční prodej nového produktu střídá rapidní růst, následuje stabilizace a poté se prodej opět snižuje. Stejný princip vidí i v případě vývoje turistické destinace. Počáteční nízká návštěvnost neznámé oblasti, kde neexistují či nedostačují zařízení cestovního ruchu se postupem času stává více přístupnou, zvyšuje se počet (kvalita) turistických zařízení, rostou marketingové aktivity a počet návštěvníků.

Lze tedy konstatovat, že s rozvojem turistické oblasti rostou dopady cestovního ruchu na prostředí dané destinace a dochází k procesu turistifikace. Turistifikace je celkový dopad mnoha vzájemně propojených a společně působících efektů cestovního ruchu na prostředí turistické destinace, který zahrnuje urbanistické, ekonomické, společensko-kulturní, estetické a také psychologické efekty. Dochází k funkční změně území, kdy se mění původní (např. rezidentská) funkce území na funkci turistickou. Proces turistifikace je procesem (a zároveň i důsledkem) nadměrné aktivace potenciálu území pro rozvoj cestovního ruchu. Aktivace potenciálu území pro ostatní využití je tak omezena či úplně potlačena. (Galvasová, Binek, Chabičovská a kol. 2008).

Dopady na přírodní, socio-kulturní a ekonomické prostředí jsou provázané a vzájemně se ovlivňují. Pro obecné negativní vlivy cestovního ruchu na přírodní i socio-kulturní prostředí turistické destinace a její obyvatele se užívá označení turistické znečištění, které zahrnuje přeplnění veřejných prostor, stres místních obyvatel, fyzické znečištění apod. V rámci dotazníkového šetření s místním obyvatelstvem zjišťuji, jaké negativní dopady cestovního ruchu (pokud existují) pociťují místní obyvatele. Zajímá mne, zda v některých lokalitách pociťují právě například fyzické znečištění, přeplnění veřejných prostor či ztrátu atmosféry.

Nejvíce medializované a diskutované jsou dopady cestovního ruchu na přírodní prostředí. Řadíme mezi ně například turistické znečištění, poškozování přírodních hodnot a biodiverzity

nebo třeba zavlečení nepůvodních druhů (Pásková, 2009). Dopady cestovního ruchu na socio-kulturní prostředí se zpravidla neprojevují tak zřetelně, je složitější je rozpoznat i nějakým způsobem měřit. Posuzování změn v socio-kulturním prostředí je více subjektivnější a často dochází k překrývání dopadů cestovního ruchu s globálními vlivy. Přestože se mnoho autorů výzkumu socio-kulturních dopadů cestovního ruchu věnuje, jsou zatím méně exaktně a pečlivě prozkoumané. Vlivy cestovního ruchu na socio-kulturní prostředí destinace zahrnují hledisko psychologické, sociální, kulturní, ekonomické či urbanistické (Pásková 2012). Způsobené změny mohou být hmotné i nehmotné. Příkladem nehmotných změn je úplná či částečná ztráta „genia loci“ neboli původnosti (Pásková 2012).

Předpokládám, že v Teplicích budou dopady cestovního ruchu působit především na socio-kulturní prostředí, což se rovněž budu snažit zjistit prostřednictvím dotazníkového šetření a vlastního pozorování.

K dopadům cestovního ruchu na prostředí turistické destinace dochází vlivem přítomnosti turistů. Dochází tedy rovněž k sociálnímu kontaktu návštěvníků s místními obyvateli. Sociální kontakt můžeme definovat jako osobní vztahy mezi subjekty, k nimž dochází vzájemným působením subjektů a které probíhají za určitých okolností a zahrnují širokou škálu chování / reakcí od pozorování členů jiné skupiny bez jakékoli komunikace až k dlouhotrvajícím důvěrnému vztahu (Cook, Sellitz, 1988, cit. v Seaton 1997). Sociální kontakt je charakterizován tím, že probíhá vždy mezi minimálně dvěma lidmi a může být pozitivní, negativní či povrchní (Bochner 1982; Fridgen 1991, cit v Seaton 1997). Existuje nesčetné množství sociálních kontaktů, které vyvolávají ještě větší množství různých prožitků. K sociálnímu kontaktu může docházet v různých prostředích, například v rekreačních zařízeních, pracovním prostředí, rezidenčních čtvrtích, dopravních prostředcích, obchodech apod.

Pokud hovoříme o kontaktu místních obyvatel a návštěvníků, setkáváme se s termínem hostitelská komunita. Hostitelská komunita je komunita místních obyvatel (neboli rezidentů), kteří na svém území „hostí“ a sdílejí (ať již úmyslně či neúmyslně) s návštěvníky své pozemky, kulturní, sportovní a další zařízení, dopravní cesty, veřejná prostranství či například kulturu. Seaton (1997) charakterizuje hostitele jako osoby žijící v navštěvované zemi, kteří jsou přímo či nepřímo zapojeni doo průmyslu cestovního ruchu a poskytují služby turistům. Nettekoven (1979 cit. v Seaton) označuje hostitele přímo zaměstnané v průmyslu cestovního

rchu jako tzv. „profesionální hostitele“. Fialová (2012) ve své publikaci poznamenává, že v souvislosti s intenzivním cestovním ruchem dochází k tzv. dualizaci společnosti. Tento termín znamená, že místní obyvatelé se dělí na dvě skupiny: první, která z cestovního ruchu profituje a získává finanční prostředky či jiné výhody a druhou, která z cestovního ruchu nikterak netěží, často naopak strádá. Můžeme sledovat například vytlačování místních obyvatel z určitých částí města, které jsou turisticky atraktivní a z hlediska plánování a místní politiky odsouvání potřeb rezidentů až za potřeby turistů. Dá se předpokládat, že k dualizaci společnosti bude docházet i v Teplicích. Jelikož se i zde nacházejí obyvatelé, kteří z cestovního ruchu těží a obyvatelé, kterým cestovní ruch nepřináší žádné výhody, často naopak pouze nevýhody.

Jelikož v důsledku cestovního ruchu a přítomnosti turistů v destinaci dochází k ovlivňování prostředí hostitelské komunity, jejich kultury, chování, zvyků, životního stylu či hodnot, měla by hostitelská komunita být nedílnou a aktivní součástí rozhodovacích procesů při plánování a realizaci aktivit cestovního ruchu v dané lokalitě (Pásková, Zelenka 2002).

Ke kontaktu s turisty bezpochyby dochází i v Teplicích. Intenzitu a kvalitu kontaktu ze strany místních obyvatel, stejně jako prostředí, ve kterých k němu dochází, se snažím zjistit v dotazníkovém šetření. Jelikož jsou Teplice lázeňským místem a lázeňské pobyty jsou většinou dlouhodobého charakteru a samotná podstata lázeňství vybízí k procházkám a aktivnímu trávení volného času „venku“, v kulturních, společenských a nákupních zařízeních, lze místa kontaktu odhadnout a předpokládat, že intenzita kontaktu bude velmi vysoká. Zajímá mne rovněž, zda se kvalita vztahu k jednotlivým národnostním skupinám lázeňských hostů bude lišit. Ze současné atmosféry ve společnosti se dá předpokládat, že místní obyvatelé budou mít spíše negativní vztah k lázeňským hostům z arabských zemí. Na základě rozhovorů se zástupci vedení Magistrátu Teplic a Lázní Teplice v Čechách rovněž usilují o zjištění do jaké míry jsou místní obyvatelé zahrnuti do plánování a realizace aktivit na poli cestovního ruchu. Zajímá mne, zda mají místní prostor ke sdělování svých názorů a postojů například prostřednictvím besed či dotazníkových šetření.

Na druhé straně kontaktu stojí návštěvníci a turisté. Pro potřeby statistik World Tourism Organisation (UNWTO) byly vymezeny termíny „návštěvník“, tedy návštěvník turistické destinace, který v navštívené zemi / turistické destinaci nepřespí (ve veřejných či soukromých ubytovacích zařízeních) a „turista“, tedy cestující, který v navštívené zemi / turistické

destinaci pobývá alespoň 24 hodin a zároveň přespí v hromadném nebo soukromém ubytovacím zařízení (Pásková, Zelenka 2002). K vymezení termínů „návštěvník“ a „turista“ existuje mnoho odlišných přístupů, statistické pojetí UNWTO je všeobecně přijímáno v Česku i na Slovensku.

Vztah návštěvníků a místních obyvatel, především z odlišného kulturního prostředí diskutuje ve své publikaci také Seaton (1997), který zdůrazňuje, že jednou z nejdůležitějších motivací pro výběr turistické destinace ze strany turistů, je kvalita kontaktu hostitel – turista. V současné době roste poptávka po kulturních odlišnostech, lidé mají potřebu poznávat odlišné, čímž rostou příležitosti pro vytváření silné interakce mezi turisty a hostitelskou komunitou. Seaton (1997) zdůrazňuje význam budování kontaktu mezi turisty a hostiteli, jehož lze docílit pouze porozuměním kulturním odlišnostem mezi hostitelským prostředím a prostředím, ze kterého pocházejí turisté. Přiklání se k názoru, že toto porozumění bude hrát čím dál větší roli v budoucím úspěšném fungování turistického podnikání.

Se vztahem místních obyvatel a turistů úzce souvisí také turistická iritace, kterou rozumíme proces vývoje vztahu místních obyvatel k cestovnímu ruchu. Dle definice je to „*míra nevraživosti rezidentů ve vztahu k návštěvníkům a k vývoji cestovního ruchu v daném místě obecně*“ (Pásková, Zelenka 2002). Ukazatelem je Doexyho iritační index, empiricky odvozená čtyřstupňová škála, zahrnující euforii, apatii, znechucení a antagonismus. Termín turistické iritace se poprvé objevil v roce 1975 v publikaci Doexyho, jehož jméno nese i označení indexu (Fialová 2012). Vztah rezidentů k cestovnímu ruchu se mění v průběhu času, většinou začíná euforií a končí antagonismem. Zpočátku se dá předpokládat také prvotní opatrnost a nedůvěra rezidentů k návštěvníkům. Tento vztah se mění s vývojem cestovního ruchu v destinaci, úzce souvisí s životním cyklem destinace a je ovlivňován především typem vzájemných interakcí, měnícím se typem segmentu a převažujícími formami cestovního ruchu. Má na něj však vliv také prostorová a časová koncentrace návštěvníků a místních obyvatel, míra rozdílnosti kultur a mnoho dalších aspektů (Pásková, Zelenka 2002).

Od počátku byl cestovní ruch v Teplicích vnímán především pozitivně, přinášel prestiž, peníze, pracovní příležitosti a město vzkvétalo, první negativní reakce ze strany místních obyvatel dle mého názoru přišly až s příchodem arabské klientely, respektive s nárůstem příjezdů. Velkou roli zde hraje právě rozdílnost kultur, ze které pramení odlišné způsoby chování a delší doba pobytu (několik týdnů až měsíců). Euforie spojená s pozitivními přínosy

cestovního ruchu a přítomnosti turistů proto může být vlivem těchto faktorů vystřídána apatií, antagonismem a někdy až nepřátelstvím.

V USA došlo po 2. světové válce k vytvoření studie, která se zabývala sociálním kontaktem mezi dvěma odlišnými etnickými skupinami. Výsledkem této studie bylo zjištění, že sociální kontakt mezi dvěma odlišnými etnickými skupinami, které na sebe vzájemně působily zapříčinil změny v postojích a chování členů těchto skupin, které byly ve většině případů příznivé (Seaton 1997). Mnoho autorů, kteří se problematikou sociálního kontaktu zabývají zastává názor, že kontakt mezi jednotlivci z rozdílných skupin je příležitostí pro vzájemné navázání vztahu, které posiluje porozumění, následkem čehož dochází ke snižování předsudků, konfliktů a napětí (Amir, Ben-Ari 1998, Allport 1954, Cook 1962 cit. v Seaton 1997). Fulbright (1976) a Bochner (1982) rovněž prohlašují, že sociální kontakt mezi jednotlivci z různých kulturních skupin má příznivý vliv na vzájemné uznání, porozumění, toleranci a náklonnost (cit. v Seaton, 1997). Obdobné názory zastávají i Mann (1959), Robinson a Preston (1976), kteří tvrdí, že sociální kontakt mezi členy dvou rozdílných kulturních skupin napomáhá překlenutí rozdílů mezi lidmi, snižování společenských předsudků i rasového napětí (cit. v Seaton 1997). Rovněž podporuje pozitivní postoje a snižuje negativní stereotypy a pomáhá kulturnímu obohacení (Nunez 1963, Li a Yu 1974, UNESCO 1976, Vogt 1977 cit. v Seaton 1997). V Teplicích dochází ke střetu návštěvníků pocházejících z odlišného kulturního prostředí než hostitelská komunita. Zajímá mne, jaká je kvalita vztahu a zda je tento vztah ovlivněn vzájemným porozuměním. Rovněž se prostřednictvím dotazníkového šetření snažím zjistit, zda kontakt mezi dvěma odlišnými skupinami vede i v Teplicích ke snižování předsudků, vzájemnému uznání a toleranci.

Sociální kontakt mezi turisty a místními obyvateli může odstartovat některé sociální efekty cestovního ruchu. Mezi sociální efekty řadíme proces akulturace, kdy vlivem dlouhodobějšího či opakovaného střetu dvou odlišných kultur (z nichž jedna má vyšší úroveň vyspělosti), dochází k přejímání prvků druhé kultury. Zpravidla k přejímání dochází ze strany kultury na nižší technické či ekonomické úrovni. Kvůli kratší době konfrontace návštěvníka s kulturou místních obyvatel je v cestovním ruchu více časté přejímání prvků kultury turistů místními obyvateli (Pásková, Zelenka 2002). Formou akulturace je i demonstrační efekt, který Pásková (2009) vysvětluje jako *„přejímání vzorců chování návštěvníků místními obyvateli a účastí místních obyvatel na konzumaci služeb cestovního ruchu.“* Troufám si odhadnout, že v Teplicích k přejímání prvků kultury ze strany místních obyvatel určitě nedochází. Pokud

k takovému přejímání vůbec dochází, pravděpodobně tomu tak bude ze strany arabských turistů, kteří se v evropském prostředí mohou více uvolnit a kupříkladu tak nedodržovat všechny své zvyklosti, ať už se týkají zahalování žen či pravidelných modliteb. Vzhledem k delší době pobytu těchto lázeňských hostů (několik týdnů až měsíců) tak mají teoreticky i více času na přejímání některých prvků.

Dalším sociálním efektem cestovního ruchu může být proces inscenizace, který je typický především pro etnografický cestovní ruch, ale můžeme se s ním setkat i v souvislosti s jinými formami cestovního ruchu. Tímto termínem označujeme předvádění tradic a zvyků místní kultury za účelem získání finančních prostředků, kdy ve snaze o maximalizaci příjmů dochází k narušování autentických prvků dané kultury, jejich přetváření či umělému ožívování. Tradiční zvyky, tradice či výrobky bývají zpravidla předváděny na základě vžitých představ o daném etniku (často v rozporu s realitou), čímž dochází k narušování autenticity (Pásková, Zelenka 2002). V podstatě jde o vytváření umělé reality pro turisty, která je často v rozporu s realitou skutečnou. Fialová (2012) zmiňuje např. nahrazování tradičních výrobků hromadně vyráběnými suvenýry nízké kvality, které jsou navíc často dováženy odjinud. Typickým příkladem může být historická trasa Královská cesta v Praze, kde nalezneme v krámcích s turistickými suvenýry nespočet výrobků, které s tradiční českou kulturou mají pramálo společného. Jedním příkladem za všechny mohou být ruské matriošky či ušanky, které nalezneme téměř v každém obchodě se suvenýry. Může také docházet k zneuctění určitých rituálů, které mohou být pro místní obyvatele posvátné (Fialová 2012). Inscenizace je typická především pro exotické lokality s velmi odlišnou a specifickou kulturou s množstvím neobyčejných tradic a zvyků, o kterých samozřejmě máme určité vžité představy. Specifickou formou inscenizace, se kterou se však lze setkat i v Česku je folklorizace. Tento termín označuje jev, kdy dochází k nepřiměřenému zdůrazňování a ožívování lidových obyčejů, které se následně stávají součástí komerční nabídky. Příkladem mohou být tradiční tance v lidových krojích, které jsou turistům předváděny v jiném čase a na jiném místě než kam tradičně patří (Fialová, 2012). V souvislosti s inscenizací často dochází k narušování autenticity (původnosti, reálnosti) místa. Také Pásková (2012) ve své studii řeší tuto problematiku a poznamenává, že člověka přitahují místa, která zůstala relativně nedotčena civilizací a globalizací, avšak právě přitažlivost míst představuje zároveň ohrožení pro jejich autentičnost. Jak již bylo řečeno inscenizace je typická především pro exotické lokality s odlišnou a specifickou kulturou. V prostředí Teplic se s tímto procesem nesetkáváme.

S autenticitou úzce souvisí také termín *genius loci*. Jedná se o „*holistický souhrn hmatatelných i nehmatatelných projevů historie i současnosti lokality, jedinečný a neopakovatelný, vytvářející svou kontinuální interakci s duchovním světem návštěvníka nebo rezidenta a jeho vícerozměrný dynamický vjem z dané lokality*“ (Pásková, Zelenka 2002). Původ slova pochází z antického Říma, kde tento termín označoval „ochranného ducha muže či místa“. Zjednodušeně lze tedy říci, že je to duch či atmosféra místa, jak ji lidé prožívají a na níž má vliv množství prvků (přírodní lokalita, kultura), ale i subjektivních pocitů jedince (místo nepříjemné události či naopak šťastného setkání). Pozitivní *genius loci* má samozřejmě na návštěvníky pozitivní efekt, a to v podobně opakovaných návratů či předávání pozitivních referencí (Pásková, Zelenka 2002). Dá se předpokládat, že v Teplicích vzhledem k vysoké koncentraci turistů v některých lokalitách dochází ke ztrátě *genia loci* daného místa. Ke ztrátě zde dochází vlivem samotné přítomnosti lázeňských turistů, díky níž se mohou někteří obyvatelé příslušným místům začít vyhýbat či prožívat zde negativní prožitky. Rovněž některá místa mohou reagovat na poptávku, která zde vlivem přítomnosti turistů vzniká a může docházet ke změně původního prostředí či funkčního využití.

Nemusí docházet pouze ke ztrátě autenticity místa, ale také ke ztrátě či potlačení jeho funkcí. V souvislosti s tímto procesem hovoříme o vytvoření turistického ghetta. Turistické ghetto označuje část území sídla, kde postupně došlo k potlačení či dokonce úplnému vytlačení běžných funkcí sídla funkcí komerční, úzce zaměřenou na nabídku služeb cestovního ruchu. Dochází tedy například ke snížení dostupnosti běžného spotřebního zboží nebo zvýšení cenové hladiny zboží a služeb (Pásková, Zelenka 2002). Růst cenové hladiny běžného spotřebního zboží a služeb v důsledku cestovního ruchu v destinaci a přítomnosti turistů označujeme termínem turistická inflace. Ceny mohou několikanásobně stoupat i v období turistické sezóny (Fialová 2012). Tento jev negativně ovlivňuje vztah místních obyvatel k návštěvníkům, protože díky existenci cestovního ruchu a koncentraci turistů se místním zhoršují životní podmínky. Jako příklad lze uvést růst časové i prostorové dostupnosti nejbližšího místa, kde si místní mohou koupit základní potraviny za přijatelnou cenu či místa, kde mohou aktivně trávit svůj čas a relaxovat. Nebo také to, že se v nejbližší restauraci nedomluví svým rodným jazykem, protože restaurace je zaměřena na turisty a tudíž dochází i k najímání cizích pracovníků, kteří se často ani nerozumí místním jazykem. Protože jsou Teplice lázeňským místem logicky dochází ke koncentraci turistů kolem těchto zařízení a lázeňských parků. V okolí lázeňských domů proto vždy vznikaly zařízení a soustřeďovaly se služby, které slouží turistům. Vzhledem k delší době a charakteru lázeňského pobytu se však

jednalo o služby a zařízení, která stejně dobře sloužila i místním. K určitým změnám však opět může docházet v souvislosti s arabskou klientelou, která má rozdílné požadavky na zařízení a služby. Příkladem mohu jmenovat například požadavky na soukromé ubytování, halal potraviny apod.

2.2 Diskuze literatury k lázeňství

Lázeňstvím rozumíme „*souhrn aktivit, specifické infrastruktury a lidských zdrojů v oblasti poznání a praxe zaměřený na znalost přírodních léčivých zdrojů a realizaci technik a procedur pro léčení různých somatických, psychosomatických i psychologických problémů*“. Cílem je prevence a léčení lidských chorob, regenerace sil a relaxace. Lázeňství je spojeno s využíváním přírodních léčivých zdrojů, přírodního a kulturního prostředí (Zelenka, Pásková 2002). Jedinečnost lázeňských míst spočívá rovněž v kompozičním ztvárnění místa, svébytné architektuře budov a parkových úpravách s množstvím vycházkových tras a vyhlídek. Pro mnoho významných architektů bylo výzvou podílet se na tvorbě takového místa a řada z nich se touto cestou i proslavila. I v Teplicích najdeme množství historicky cenných klasicistních budov a parkových ploch s množstvím důmyslných pruhledů, romantických zákoutí a fontán. Z významných architektů, kteří se podíleli na ztvárnění teplické architektury lze jmenovat například Maxe Loose, Adolfa Siegmunda, či Adalberta Zopfa.

Lázeňství má šest základních funkcí: léčení, rehabilitaci – odstranění následků po úrazech, obnovu fyzických a duševních sil, relaxaci / odpočinek, uvolnění – oproštění se od negativních součástí životního stylu, potěšení – získání nové radosti a životní energie (Attl, Nejdrl 2004).

Vědní obor, který se zabývá lázeňstvím se nazývá balneologie. Tento vědní obor je především léčebnou a preventivní lékařskou disciplínou, v současnosti se však nezaměřuje pouze na přírodní zdroje, ale kombinuje je například s dietoterapií, fyzioterapií či medikamentózní léčbou. (Burachovič, Wieser 2001). I přes skutečnost, že tradice českého lázeňství nesahá tak hluboko do historie jako například v jihoevropských a středomořských zemích, si české lázeňství získalo vážnost a věhlas v evropském povědomí a významně se zapsalo i do světových dějin lékařství a balneologie. Balneologie se jako vědní obor přednášela poprvé na

evropské univerzitě právě u nás, a to na Karlově Univerzitě v roce 1841 (Burachovič, Wieser 2001).

Lázně jsou komplex ubytovacích, stravovacích, rehabilitačních, sportovních a léčebných zařízení, které k dosažení léčebného účinku využívají jak zmíněných přírodních léčivých zdrojů, tak léčebných procedur. Podle využívaných přírodních zdrojů je možné lázně dělit na termální, klimatické a bahenní (Zelenka, Pásková 2002). Podle této klasifikace můžeme teplické lázně zařadit do kategorie termálních lázní. Teplické lázně se nacházejí v místě, kde vyvěrá termální voda hydrogenouhličitan-síran-sodného typu s bohatým obsahem minerálů a příměsí radonu. Léčebné vlastnosti teplických pramenů jsou výsledkem jedinečných hydrologických podmínek: homogenního prostředí vyvěrelé horniny ryolitu v celém období tvorby termální vody, hlubinného založení tohoto mohutného vodonosného tělesa (až 1 000 m pod úrovní terénu), které je nezbytné k intenzivnímu vstřebávání zemského tepla a získávání trvale vyrovnané koncentrace minerálních látek a stopových prvků, a také osmnáct tisíc let trvající tvorby termální vody (Lázně Teplice v Čechách 2012). Před několika desítkami let mohli lidé v Teplicích využívat 14 léčebných zdrojů. V 80. letech 20. století však zůstaly k dispozici (částečně kvůli těžbě hnědého uhlí) už jen dva prameny – pramen Pravřídlo a Horský pramen. Zároveň se začal využívat i nový zdroj – pramen Hynie. V současné době se v lázních využívá směs termální vody z pramenů Pravřídlo a Hynie. Nejteplejším pramenem je Pravřídlo, který dosahuje v současné době teploty 44,5 °C (Turistické informační centrum Teplice).

V Česku je statut lázní dán zákonem (lázeňský zákon) 164/2001 Sb., novelizovaným v roce 2011, který *„stanovuje podmínky pro vyhledávání, ochranu, využívání a další rozvoj přírodních léčivých zdrojů, zdrojů přírodních minerálních vod určených zejména k dietetickým účelům, přírodních léčebných lázní a lázeňských míst“* (Portál veřejné správy, 2015). Obce označené statutem lázeňského místa mají nárok na vybírání lázeňského poplatku (prostřednictvím provozovatelů ubytovacích zařízení), jehož výše je v pravomoci obcí (do zákonem stanoveného horního limitu) a upravuje se vyhláškou (Zelenka, Pásková 2002).

Lázeňská místa v Česku můžeme dle významu rozdělit do 4–5 typů: mezinárodní I. typu, mezinárodní II. typu, národní, regionální a lokální. Dle této typologie, můžeme teplické lázně označit za lázně s mezinárodním významem I. typu. Tento typ splňuje následující kritéria: více než 1,5 tis. lůžek v hromadných ubytovacích zařízeních (z toho více než 1 tis. lůžek

v lázeňských zařízeních), středně vysoká cena za lůžko, střední podíl čtyř, ale i pěti-hvězdičkových ubytovacích zařízení, více než 15 tis. hostů ročně, vysoká návštěvnost samoplátců, až třetina lázeňských kapacit určených pro kongresy a konference, vysoká kvalita i kvantita nabízených služeb i doprovodných sportovně-relaxačních aktivit, tradice. V Česku najdeme kromě Teplic, pět dalších lázeňských míst stejného typu a pouze jedno lázeňské místo mezinárodního významu I. typu, a to Karlovy Vary (Attl 2012, citováno v Fialová 2014).

Účast na lázeňském cestovním ruchu je charakteristická pobytem v lázních, a to za účelem regenerace, poznání a sociálních kontaktů (Zelenka, Pásková 2002). Rozlišujeme také léčebný cestovní ruch, jehož účastníci jsou motivováni zlepšováním zdravotního stavu a tělesné i psychické kondice. Narozdíl od lázeňského cestovního ruchu však nemusí být vždy provozován v lázních a naopak lázeňský cestovní ruch nemusí být vždy spojen pouze s léčením (Zelenka, Pásková 2002).

V Teplicích jednoznačně převažuje lázeňský cestovní ruch. I když existence lázní ve městě je významnou atraktivitou i pro jiné druhy cestovního ruchu, jako například pro kulturně-poznávací či městský cestovní ruch. Lázeňský cestovní ruch je podmíněn existencí přírodních léčivých zdrojů, které ovlivňují zaměření léčby a předem tak určují strukturu hostů dle zdravotního stavu. V důsledku závislosti na existenci přírodních zdrojů, existují omezené možnosti rozvoje. K rozvoji může docházet v souvislosti s rozšiřováním či zvyšováním úrovně doplňkových služeb, čímž se dostáváme k dalšímu specifiku lázeňství, kterým je prodej služeb v „balíčku“ obsahujícím například služby léčebné, ubytovací, stravovací či kulturně společenské. Některé z těchto služeb (či jejich části) mohou být hrazeny zdravotními pojišťovnami. Pro lázeňský cestovní ruch je typické, že převažující formou je dlouhodobý cestovní ruch (více než 3 přenocování). Průměrná délka pobytu je čtyřnásobně delší než v cestovním ruchu obecně a výdaje jsou dvojnásobně vyšší (Havránková 2011).

Nezbytným předpokladem pro vznik lázeňského místa je existence přírodního léčivého zdroje, zásadní je však i lidský faktor, který prosazuje metody využívání těchto zdrojů. Významnou roli při zakládání lázeňských míst v Česku sehrály šlechtické rody a katolická církev, jež měly pro své snažení ideologické i ekonomické důvody. Stejně tak tomu bylo i v Teplicích, kde je první organizované využívání termálních pramenů spojeno s královnou

Juditou, která v roce 1154 založila benediktýnský klášter se špitálem, kde se k léčení nemocných užívalo právě termálních pramenů. Více se historii teplického lázeňství věnuji 4.1 Historie města se zaměřením na cestovní ruch.

Česko je mimořádně bohaté na minerální prameny a lázně, z hlediska historického vývoje lze však bohužel konstatovat, že vlivem nejrůznějších okolností byl počet lázeňských míst i samotných pramenů neustále redukován. Nejslavnějším obdobím českého lázeňství byl přelom 19. a 20. století, kdy došlo k prudkému rozvoji léčebných postupů na jejichž šíření a zavádění se české lázně významně podílely. Prestiž našich lázní rychle stoupala a lázeňská místa se stávala vyhledávanými společenskými a kulturními centry (Fialová 2004). Tento rozvoj byl zastaven až v důsledku 1. a 2. světové války. Především 2. světová válka zásadně ovlivnila české lázeňství, jelikož většina lázeňských středisek byla v důsledku okupace zabrána Německem či sloužila vojenským účelům jako lázeňské lazarety a rehabilitační zařízení (Burachovič, Wieser 2001).

Útlum lázeňského života a rozvoje lázeňství byl ještě umocněn poválečnými přesuny obyvatelstva, nepřehledností majetkových vztahů i častou devastací lázeňských objektů. Odsun 3 miliónů německých spoluobčanů, kteří ve většině lázeňských center, a především pak v pohraničí, tvořili většinu obyvatel, znamenal i odliv potřebného lidského a ekonomického zázemí lázeňského ruchu (Burachovič, Wieser 2001). Poválečné přesuny významně zasáhly vzhledem k příhraniční poloze města i Teplice. Podle sčítání obyvatel z roku 1930 se z celkového počtu obyvatel hlásilo 72 % k německé národnosti, v roce 1970 to už byly pouhá 3 % (Nedomová 1995).

Po válce bylo lázeňství začleněno do systému zdravotní péče a komerční aktivity byly utlumeny (Fialová 2014). Lázeňská zařízení byla znárodněna a v kombinaci se studenou válkou došlo k omezení přílivu bohatší zahraniční klientely. Období socialistického režimu rovněž negativně ovlivnilo existenci, vzhled i směřování většiny lázeňských míst. Právě tak tomu bylo i v Teplicích, kde vlivem bezpodmínečné podpory průmyslu bez jakýchkoli ekologických opatření, byl rozvoj lázeňství potlačen. Rovněž zde docházelo k nesmyslnému bourání historicky cenných budov a nešetrné zástavbě, což rovněž ovlivnilo směřování města na několik desítek let. Mnoho vysoce kvalitních minerálních pramenů v severozápadním Česku dokonce zaniklo v důsledku megalomanské a bezohledné těžby uhlí. Po 40 letech totality tak většina center lázeňských měst, budov, parků a dalších lázeňských atrakcí byla zdevastována (Burachovič, Wieser 2001).

Až v období posttotalitní transformace mělo české lázeňství podmínky pro opětovný rozvoj. Lázeňství bylo dokonce jedním z nejrychleji (a relativně úspěšně) se restrukturalizovaným odvětvím, které na přelomu tisíciletí vykazovalo dlouhodobou ziskovost (Fialová 2014). Řada lázeňských zařízení prošla rozsáhlými rekonstrukcemi a zlepšilo se i prostředí lázeňských míst. Zvyšoval se počet lázeňských hostů i podíl samoplátců na úkor pacientů zdravotních pojišťoven.

Za událost, která měla na české lázeňství zásadní vliv, lze bezpochyby označit vyhlášku Ministerstva zdravotnictví z roku 2012, která novelizovala indikační seznam pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči. Novela upravila vysílací podmínky k lázeňským pobytům (nárok dle diagnóz), délku pobytu a četnost opakování. Komplexní i příspěvková lázeňská péče zůstala zachována, avšak došlo ke zkrácení doby jejího poskytování z 28 dní na 21 dní a omezení možnosti opakování. Novela měla zásadní následky pro některá menší lázeňská místa, která byla více závislá na pojišťovnami hrazených pobytech. Podle obchodní ředitelky Lázní Teplice v Čechách Ing. Yvety Sliškové, MBA (2014) však výrazné snížení pobytů hrazených pojišťovnami nezpůsobila jen samotná novela, ale negativní mediální kampaň, která ji předcházela a způsobila dezorientaci zdravotnických pracovníků i potencionálních klientů. Množství návrhů na lázeňskou péči bylo vráceno revizním lékařem, protože praktičtí lékaři nezaznamenali změnu v číslech indikací a dále psali stará čísla indikací. Mezi lety 2012 a 2013 došlo k poklesu počtu návrhů na lázeňskou péči o 34 %. Změnila se i mezní doba nástupu na lázeňskou péči z původních 6 měsíců na 3 měsíce od úrazového děje, takže obvodní lékaři často posílali pacienty pozdě. V roce 2014 došlo díky pozitivní mediální kampani pojišťoven ke zlepšení informovanosti a počet klientů pojištěnců opět stoupl. Přestože doba poskytování lázeňské péče je stále 21 dnů, došlo opět i k prodloužení pobytů těchto klientů. Pojišťovny při důvodném prodloužení většinou nebrání prodloužení pobytu (Slišková 2014). Vyhláška zásadně ovlivnila i Lázně Teplice v Čechách, kde mezi lety 2012 a 2013 klesl podíl pacientů zdravotních pojišťoven z 59 % na 36 % a rovněž meziročně klesl počet klientů o 45 % (Lázně Teplice v Čechách 2012).

České lázeňství patří v současnosti k nejvyspělejším na světě (Burachovič, Wieser 2001). Přírodní bohatství, na jehož využívání je lázeňství založeno, je však bohužel mnohdy nedoceněné. Nedostatek domácího kapitálu neumožňuje českému lázeňství rychlý návrat k bývalé slávě. Stát nepodporuje odpovídajícím způsobem obnovu českého lázeňství, čímž se

připravuje o potencionální zdroje příjmů. Lázeňství hraje důležitou roli i v územním rozvoji. Je významným zdrojem pracovních příležitostí (i vysoce kvalifikovaných), na léčbu rovněž navazují aktivity vytvářející další pracovní možnosti (např. údržba zeleně).

Burachovič a Wieser (2001) jsou však v tomto směru mírně optimističtí, neboť konstatují, že hektický životní styl současné doby vede k odklonu od čistě medikamentózních léčebných postupů zpět k metodám přírodní a alternativní medicíny. Tato skutečnost může pomoci k obnovení některých upadajících či již zaniklých lázeňských lokalit.

3 Metodika

Z hlediska metodologie používám ve své diplomové práci několik výzkumných metod. Obecně lze říci, že jsem využila kvantitativní (rešerše literatury, dotazníkové šetření) i kvalitativních metod. (řízené rozhovory, monitoring funkčních změn)

V první části své diplomové práce se věnuji studiu a následné rešerši literatury. Pracuji s českou, tak i s anglickou literaturou, tištěnými publikacemi, elektronickými zdroji i odbornými články. Pracuji s literaturou, která se vztahuje k problematice turistifikace a následně s literaturou věnující se lázeňství. Teoretické poznatky zasazují do prostředí zájmového území.

V úvodu druhé, analytické části své práce stručně charakterizuji město Teplice a jeho historii se zaměřením na lázeňství, čehož jsem dosáhla díky studiu propagačních materiálů a informací z webových stránek města a lázní.

Následně se věnuji analýze cestovního ruchu ve městě s důrazem na podchycení změn v posledních několika letech. Zabývám se převažujícím druhem cestovního ruchu v Teplicích – lázeňským cestovním ruchem. V této části pracuji se statistickými údaji o cestovním ruchu ve městě, které jsem získala především z Českého statistického úřadu, výročních zpráv a interních statistik společnosti Lázně Teplice v Čechách. Zjišťuji a analyzuji údaje z vývojových řad týkajících se počtu turistů a lázeňských klientů, kteří do města či lázní přijeli, včetně jejich struktury a délky pobytu. Pracuji s aktuálními daty, které byly v okamžiku psaní mé diplomové práce k dispozici. Zjištěné výsledky následně interpretuji pomocí grafických metod, jako jsou grafy a tabulky.

Následuje část věnovaná dvěma hlavním aktérům cestovního ruchu, kteří mají přímý vliv na situaci, místní politiku, plánování a rozhodování o budoucím vývoji ve městě – Lázním Teplice v Čechách, a.s. a Magistrátu města Teplice. Pro získání obecných informací o jejich fungování a aktivitách, jsem studovala webové stránky, výroční zprávy a novinové články. Abych získala pohled na situaci ve městě z jejich perspektivy, přehled o aktivitách a vystihla jejich názory a postoje využila jsem kvalitativní metodu řízených rozhovorů. Mezi nesporné výhody rozhovoru jako metody patří přímá interakce mezi mnou a dotazovanými, možnost

reagovat na odpovědi a klást doplňující otázky. Oba subjekty jsem kontaktovala prostřednictvím emailů, které jsou zveřejněny na oficiálních webových stránkách a požádala o osobní schůzku se zástupcem vedení a vysvětlila důvod požadované schůzky. Rovněž jsem dopředu zaslala seznam otázek, na které bych ráda získala odpověď, aby se dotazovaní měli čas připravit a věděli jaké oblasti se rozhovor bude týkat. Nejprve jsem se setkala se zástupcem vedení města Teplice, náměstkem primátora, panem Bc. Hynkem Hanzou. Střetli jsme se přímo v jeho kanceláři v budově teplického Magistrátu 10. července 2014. Pan Hanza mi přislíbil hodinu svého času, protože jsme se však do problematiky ponořili hlouběji a pan náměstek byl ochotný se mnou na dané téma diskutovat a detailně mi zodpovědět všechny mé dotazy, rozhovor nakonec trval hodinu a tři čtvrtě. Před samotným rozhovorem jsem od pana náměstka získala svolení k tomu, aby byl celý rozhovor nahráván. Záznam rozhovoru na diktafon je jednou z forem polních poznámek (Disman, 2007). Přistoupila jsem k této formě záznamu, protože při rozhovoru je důležitá interakce s dotazovaným, ale zároveň záznam musí být co nejpřesnější. Je však potřeba si uvědomit, že se jedná o pořízení pouze zvukového záznamu. Disman (2007) proto doporučuje zaznamenat zvlášť např. pozorované neverbální chování, nápady a myšlenky k interpretaci a metodě a vše co nejpřesněji synchronizovat se zvukovým záznamem. (Lofland a Lofland (1984, cit. v Disman 2007) varují před hovorech o výzkumu předtím než dojde k rekonstrukci záznamu, protože je zde velká pravděpodobnost zkreslení toho, co jsme si zapamatovali. Díky záznamu jsem se tedy mohla plně soustředit na odpovědi pana náměstka, reagovat na ně a klást doplňující otázky. Pan náměstek mi poskytl množství cenných informací, nastínil mi problematiku z pohledu města jako zástupce samosprávy a pomohl pochopit roli města na poli cestovního ruchu.

Druhý rozhovor jsem absolvovala s obchodní ředitelkou Lázně Teplice v Čechách, a.s. Ing. Yvetou Sliškovou, MBA. S paní Sliškovou jsem se setkala 17. července 2014 v její kanceláři v sídle společnosti Lázně Teplice v Čechách. Obchodní ředitelka měla pro náš rozhovor vyhrazenou půl hodinu času, přesto však ochotně zodpověděla všechny mé stěžejní otázky a dodatečně mi zaslala i data z interních statistik lázní, o které jsem požádala a které nejsou zveřejněné. Získala jsem tak množství cenných dat a informací a byla uvedena do problematiky z pohledu soukromého zdravotnického subjektu, který je nucen flexibilně reagovat na ne vždy příznivé okolnosti a poptávku tak, aby obstál na trhu a udržel si zisk. Rozhovor s obchodní ředitelkou lázní byl rovněž s jejím souhlasem nahráván.

Oba rozhovory jsem následně přepsala, což bylo vzhledem k použití diktafonu velmi časově náročné a označila je identifikačními údaji (čas, místo, osoba). Disman (2007) zdůrazňuje nutnost zaznamenání všech myšlenek, předběžných interpretací, i když budou následně přeformulovány. Rovněž varuje před generalizujícími termíny kategorizujícími chování osob a ostražitost před vlastními náladami, dojmy a pocity, které mohou být zdrojem možného zkreslení. Po přepisu informací získaných z rozhovorů s oběma aktéry jsem se věnovala organizaci těchto dat, abych příslušné stěžejní informace mohla použít a zakomponovat do jednotlivých kapitol. Kódování je důležitým nástrojem pro organizaci dat. Kódy jsou dány obecně typem informace usnadňují nám interpretaci získaných informací. (Disman, 2007). Mnoho autorů ve svých dílech navrhlo kategorie, např. Lofland a Lofland či Bogdan a Biklen (1984, 1982 cit. v Disman 2007), ovšem je pro výzkumníka by měly sloužit pouze jako zdroj inspirace k vytvoření vlastních kódů přizpůsobených potřebám daného výzkumu. Při organizaci dat z rozhovorů jsem rovněž využila kódů, které mi usnadnily organizaci dat (aktivita, vztahy, prostředí, názory a postoje).

Ve třetí, výzkumné části své diplomové práce používám metodu dotazníkového šetření s cílem zjistit postoje a názory obyvatel Teplic na přítomnost lázeňských hostů ve městě. Respondenty bylo přítomné obyvatelstvo, tedy obyvatelé města Teplice či pracující ve městě Teplice a dojíždějící z okolních obcí (v rámci okresu), kteří ve městě tráví podstatnou část dne. Zaměřila jsem se pouze na přítomnost lázeňských hostů (nikoliv turistů obecně), jelikož ti vzhledem k dlouhodobému charakteru lázeňského pobytu pobývají ve městě většinou několik týdnů (v případě arabské klientely i několik měsíců) a právě jejich přítomnost má největší vliv na procesy turistifikace a dopady na socio-kulturní prostředí ve městě. Teplice jsou lázeňským městem, kde se jiné formy cestovního ruchu uskutečňují jen minimálně. Většina „nelázeňských“ turistů jsou jednodenní návštěvníci z okolních měst a obcí, turisté, kteří městem pouze projíždějí, anebo v nejlepším případě turisté, kteří zde stráví jen několik málo dnů. Na běžný život místních obyvatel tedy nemají významnější vliv.

Pro sběr primárních dat jsem zvolila metodu dotazníkového šetření především proto, že umožňuje získat velké množství dat za relativně krátkou dobu. Dotazníkové šetření, které bylo anonymní, pokládám i vzhledem k citlivějšímu zaměření tématu za ideální řešení. Respondenti vyplňovali dotazníky sami, tudíž nebyli ovlivněni způsobem kladení otázek a odpovědi na citlivé otázky byly více upřímné. Rovněž vyplňovali dotazník v dobu, kterou si sami zvolili a mohli se tak více soustředit na své odpovědi. Disman (2007) porovnává výhody

dotazníků a rozhovorů. Za nejzávažnější nevýhodu považuje nízkou návratnost dotazníků. Díky tomu, že jsem pro šíření dotazníků použila metodu sněhové koule (rozvedeno níže), nedokáži odhadnout počet oslovených osob a určit tak návratnost dotazníku. Návratnost dotazníku jsem však bezpochyby zvyšovala aktivitou, kterou Disman (2007) označuje anglickým termínem „follow-ups” neboli zasíláním upomínky po několika dnech. Na základě konzultace s Mgr. Ondřejem Nývlttem, Ph.D. z odboru statistiky trhu práce a rovných příležitostí Českého statistického úřadu, se kterým jsem konzultovala dotazníkové šetření i jeho následné vyhodnocení, jsem usilovala o získání dotazníků od minimálně 200 respondentů, což se podařilo. Uvedeným počtem respondentů jsem se snažila dosáhnout určité reprezentativnosti dotazníkového šetření, i když jsem si vědoma, že se jedná o malý vzorek populace Teplic.

Pro vytvoření otázek v dotazníku bylo nezbytné porozumět problémům lidí a pochopit situaci ve městě. Využila jsem proto zúčastněného pozorování, které můžeme definovat jako *“styl výzkumu, ve kterém výzkumník participuje na každodenním životě lidí, které studuje”* (Disman 2007). Pozorování jsem opakovaně prováděla ve vytipovaných lokalitách, které jsou pro lázeňské turisty typické a sledovala dění a atmosféru a zaměřila jsem se i na chování turistů a místních obyvatel. Takto získané informace jsem si zapisovala do bloku.

Pro dotazníkové šetření jsem využila možností a výhod, které nabízejí dnešní informační technologie. Vytvořila jsem online dotazník na webu Survio.cz, který mi umožnil vytvořit otázky různých typů dle mých požadavků, stanovit povinné a dobrovolné otázky a po získání odpovědí rovněž provádět množství analýz. K rozšíření dotazníku mezi obyvatele Teplic jsem využila i sociální sítě, kde jsem mezi obyvateli Teplic sdílela odkaz na online dotazník a využila jsem i kontaktů na své přátele a známe, kteří mi pomohli dotazník rozšířit (metoda sněhové koule). Protože jsou však sociální sítě záležitostí především mladších věkových skupin a ne každý je jim nakloněn, využila jsem i veřejných kontaktů na internetu a rozesílala dotazník na kontaktní emailové adresy firem, institucí, škol, ubytovacích a stravovacích zařízení, sportovních a kulturních zařízení, obchodů a dalších zařízení ve městě s prosbou o vyplnění dotazníku mezi zaměstnanci. Protože se jedná o citlivé téma, v úvodním emailu jsem zdůraznila, že dotazník slouží pouze pro potřeby mé diplomové práce, je anonymní a v žádném případě nemá vyjadřovat postoje firmy / instituce / zařízení. Abych získala názory od starších věkových skupin, pro které ve většině případů online řešení není vhodné, vytvořila

jsem totožné dotazníky i v tištěné podobě. Pro rozšíření jsem opět využila kontaktů na své přátele a známé.

Dotazníkové šetření však má také několik nevýhod, kterých jsem si vědoma, a proto jsem se je snažila co nejvíce eliminovat. Nevýhodu v podobě špatného porozumění otázce jsem se snažila ošetřit jednoduchými, pro každého srozumitelnými otázkami. Srozumitelnost a správné pochopení jsem si ověřila v několika pilotních šetření, kde jsem žádala o zpětnou vazbu. Další možné nevýhodě dotazníkového šetření – neupřímným či odbytým odpovědím jsem se, věřím, vyhnula díky ožehavosti a aktuálnosti řešené problematiky ve městě. Po rozeslání dotazníku jsem dostala nespočet zpětných vazeb, které mě přesvědčily o tom, že respondenti měli přímý zájem na realizaci šetření. Mnoho respondentů mne žádalo o zveřejnění výsledku a dokonce o předání výsledku Magistrátu města Teplice a společnosti Lázně Teplice v Čechách. Další nevýhodou dotazníkového šetření je i nemožnost doplňujících otázek a reakcí na odpovědi respondentů, což jsem se snažila vyřešit tím, že jsem vytvořila rozsáhlejší (a tím však i časově náročnější) dotazník, který umožňoval upřesnit či rozvést většinu důležitých otázek, což se díky již zmíněnému zájmu respondentů povedlo.

Respondenty jsem rozdělila do 5 věkových kategorií (do 25 let, 26 – 35 let, 36 – 45 let, 46 – 55 let, nad 56 let), 3 vzdělanostních kategorií (základní, střední a vysokoškolské, vč. vyššího odborného vzdělání) a několika skupin dle lokality bydliště (6 městských částí města, lázeňská lokalita - centrum a Šanov I, a obce v rámci okresu).

Dotazník se skládá ze 42 otázek (příp. žádostí o upřesnění otázky). Časová náročnost dotazníku byla přibližně 10 min. Otázky byly strukturovány jako otevřené i uzavřené. V případě uzavřených otázek byly použity dichotomické (2 varianty odpovědí), trichotomické (3 varianty odpovědí) i polytomické (více variant odpovědí) otázky, některé z nich umožňovaly výběr pouze jedné odpovědi, jiné více odpovědí. Využila jsem i tzv. škálové otázky, která umožňuje převést kvalitativní informaci do kvantitativní podoby. Jednou z použitých otázek byla také otázka bateriového typu, která spojuje více dotazů do jedné, a u odpovědí mohou nastat stejné varianty. Několik otázek bylo také polouzavřených, kdy respondent musel zvolit z několika odpovědí, které mohl poté dále rozvést.

Prvních 3 otázky zjišťovaly, zda a za jakých podmínek přichází respondent do kontaktu s lázeňskými hosty. Následujících 16 otázek zjišťovalo postoje respondenta k přítomnosti

lázeňských hostů obecně a posouzení pozitivních i negativních souvislostí. Dalších 14 otázek se týkalo arabské klientely a jejích specifik, jelikož jednou z mých hypotéz je nevraživost místních obyvatel právě k turistům z arabských zemí, která má původ v naprosté odlišnosti kultury a také jednoznačnému rozpoznání arabských hostů mezi místním obyvatelstvem. Následovala otázka zjišťující postoj k dalšímu rozvoji cestovního ruchu ve městě. 8 otázek bylo identifikačních. Na závěr jsem se dotazovala, zda se respondent setkal s podobným průzkumem. Po poděkování za upřímné odpovědi a čas věnovaný vyplnění dotazníku, byli respondenti rovněž vyzváni a upozorněni na možnost vyjádřit se k čemukoli v dotazníku či tématu. Vzor tištěného dotazníku, vč. tabulky s vahami je k nahlédnutí v příloze práce (příloha č. 1 a č. 2).

Web Survio.cz, prostřednictvím kterého jsem vytvořila on-line dotazník, mi umožnil přehledně data organizovat do tabulky. Data z získaná z tištěných dotazníků jsem do tabulky přepisovala ručně. Vyhodnocení dat získaných z dotazníkového šetření jsem rovněž konzultovala s Mgr. Ondřejem Nývlttem, Ph.D. z odboru statistiky trhu práce a rovných příležitostí Českého statistického úřadu. Na základě zastoupení jednotlivých kategorií obyvatel (skupiny dle pohlaví, věku, vzdělání, oboru zaměstnání – cestovní ruch a služby či jiné a lokality bydliště) v populaci města Teplice jim poté byly přiřazeny váhy tak, aby bylo možné zjistit, jak lze názory skupin respondentů vztáhnout na celou populaci města Teplice a stanovit tak reprezentativnost dat (viz Příloha č. 2). Z tabulky v příloze je zřejmé, že rozdíly v reprezentativnosti jsou obrovské, jsem si vědoma těchto limitů a zaměřuji se na kvalitativní stránku získaných dat. Data jsem si následně utřídila dle svých potřeb a interpretovala je pomocí grafů.

Součástí mého výzkumu byl kromě dotazníkového šetření s přítomným obyvatelstvem, rovněž monitoring funkčních změn a změn fyzické podoby města v posledních několika letech. K naplnění této části jsem použila kvalitativní metodu pozorování. V průběhu hlavní lázeňské sezóny 2014 jsem několikrát opakovaně prováděla pozorování v lázeňských lokalitách a centru města. Cílem pozorování bylo odhalit, jak se změnilo funkční využití některých lokalit ve městě. Využila jsem metodu nepřímého pozorování, kdy studujeme fenomén, který je reprezentován nějakým indikátorem (Disman 2007). V mém případě to byl počet zařízení sloužících především pro potřeby lázeňských hostů. Takto získané informace jsem si zapisovala a následně je interpretovala. Rovněž jsem studovala novinové články, které do doby psaní mé diplomové práce vznikly a zabývaly se zmíněnou problematikou. Původně

jsem rovněž zamýšlela využít statistické údaje z Katastru nemovitostí, kde bych sledovala vývoj počtu nemovitostí ve vlastnictví osob z arabských zemí. Při kontaktování Katastru nemovitostí mi ovšem vedoucí oddělení dokumentace sdělila, že není možné tyto informace poskytnout, jelikož se vlastnictví dle národnosti neeviduje.

4 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MĚSTA TEPLICE

Město Teplice se nachází v Ústeckém kraji v severozápadní části Česka (viz obrázek č. 1) a rozkládá se v kotlině mezi masivem Krušných hor a Českým Středohořím. Město leží ve stejnojmenném okrese, který na východě sousedí s okresem Ústí nad Labem, na jihovýchodě s okresem Litoměřice, na jihozápadě s okresem Louny a na západě s okresem Most. Na severu sousedí se Spolkovou republikou Německo (SRN), konkrétně se spolkovou zemí Sasko. Pod okres Teplice spadá 34 obcí. V roce 2003 byla část správních funkcí okresu přenesena na správní obvody s rozšířenou působností (dále jen ORP). Okres Teplice tak byl rozdělen na správní obvody Teplice a Bílina. Pod ORP Teplice spadá 26 obcí (z toho 7 měst), pod ORP Bílina zbývajících 8 obcí. Statutární město Teplice je základním územním samosprávným celkem. Má postavení statutárního města a není členěno na obvody.

Obr. č. 2: Poloha města Teplice na mapě Česka



Zdroj: EU2009.cz, 2014

Město se rozkládá na 23,78 km² a k 31. 12. 2013 zde žilo 50 024 osob (Český statistický úřad, 2014). Teplice jsou čtvrtým nejlidnatějším městem Ústeckého kraje.

Poloha teplického okresu je z hlediska dopravy a obchodu velmi strategická. Teplice přímo sousedí se Spolkovou republikou Německo, leží necelých 60 km od zemského hlavního města

Drážďany (Dresden). V Drážďanech se nachází mezinárodní letiště, které ročně odbaví zhruba 2 milióny pasažérů a zároveň zde funguje společnost Deutsche Bahn, která zajišťuje spojení do všech větších německých a evropských měst. Z Teplic je to nedaleko i do další sousední země, Polsko. K česko-polskému hraničnímu přechodu Kunratice – Bogatynia je to přibližně 105 km. Teplice mají výhodnou polohu také z hlediska Česka. Nachází se hned vedle krajského města Ústí nad Labem a necelých 90 km od hlavního města Prahy. Teplice jsou napojeny silnicí I. třídy č. 13, silnicí I. třídy č. 8. a rychlostní silnicí č. 63 na dálnici D8, spojující Prahu, Ústí nad Labem a Drážďany. Ve výstavbě je část dálnice D8 Lovosice – Řehlovice, která z malé části bude procházet samotným územím okresu Teplice.

Teplice jsou velmi dobře napojeny i na železniční síť. Kromě hlavního nádraží Teplice v Čechách, zde nalezneme i stanice nižšího významu. Hlavní stanice Teplice v Čechách leží na trati 097, která vede z Lovosic do Teplic, dále na trati 130, která spojuje Ústí nad Labem a Chomutov a na trati 134 spojující Teplice v Čechách a Litvínov. Teplice jsou s hlavním městem Prahou spojeny pravidelnými přímými spoji, které jezdí v dvouhodinovém intervalu. Do hlavního města se lze dostat i nepřímými linkami, s přestupem v Ústí nad Labem, které jezdí taktéž v dvouhodinovém intervalu. Kromě blízkosti a dobrému spojení s hlavním městem je výhodou Teplic i blízkost krajského města Ústí nad Labem s vysokým intervalem spojů a krátkou časovou dostupností (cca 20 min), kudy prochází 1. tranzitní koridor (Děčín – Praha – Brno – Břeclav) a 4. tranzitní koridor (Děčín – Praha – České Budějovice – Horní Dvořiště). Teplice jsou tak po železnici velmi dobře dostupné pro potencionální návštěvníky z celé České republiky i okolních zemí. Přímou ve stanici Teplice v Čechách dokonce zastavuje i mezinárodní vlak, spojující Cheb a slovenské Košice.

Několik metrů od železničního nádraží se nachází také autobusové nádraží, které je užíváno několika dopravci. Staví zde i několik přímých linek spojujících Teplice s hlavním městem.

Město se proslavilo především díky lázeňství a průmyslové výrobě. Díky své poloze při hranicích vedly přes Teplice významné obchodní cesty. Ve městě nalezneme nejstarší lázně ve střední Evropě, které byly v minulosti vyhledávaným cílem panovníků a významných osobností své doby. Pro mnohé obyvatele Česka jsou však Teplice známé především díky průmyslové výrobě a těžbě hnědého uhlí. Zasahuje sem část hnědouhelné pánve a nalezneme zde také ložiska sklářských a slévárenských písků. Tradici zde má sklářský, keramický, textilní, chemický a strojírenský průmysl.

4.1 Historie města se zaměřením na cestovní ruch

Rozvoj Teplic byl odedávna spojen s termálními léčivými prameny, díky nimž také Teplice získaly své jméno (původ ve slově „teplý“). Málokdo tuší, že teplické lázně, které později v místě vývěru pramenů vznikly, jsou nejstaršími lázněmi nejen v Česku, ale i v celé střední Evropě. První zmínku o teplických léčivých pramenech najdeme v Kronice české, kterou v roce 1541 napsal Václav Hájek z Libočan. Ten, v Kronice zmiňuje rok 762, kdy léčivý pramen objevil díky jednomu z vepřů prostý pasáček vepřů Kolostůj (Lázně Teplice v Čechách, 2014).

Nálezy římských a keltských mincí a šperků v šachtě pramene Pravřídlo, které do ní byly vhazovány nejspíš jako poděkování léčivé síle pramenů, nám však dokládají, že teplické prameny lidé znali a využívali již na počátku našeho letopočtu. Organizované využívání termálních pramenů, stejně jako samotný rozvoj osídlení, se vztahují k roku 1154, kdy královna Judita (manželka 2. českého krále z rodu Přemyslovců Vladislava II. a matka Přemysla Otakara I.) založila klášter „ad aquas calida“ (u teplých vod). Součástí benediktýnského kláštera byl také špitál, kde se k léčení nemocných užívalo právě termálních pramenů (Lázně Teplice v Čechách, 2014). O více než 400 let později, v roce 1580, došlo k výstavbě prvních kamenných lázeňských domů (i předtím existovaly lázeňské domy, ovšem jen ze dřeva). Pravidelnými hosty zde byli především saští kurfiřti. 16. století bylo pro Teplice významným obdobím, ve kterém došlo k velkému rozvoji lázeňství, hospodářskému rozvoji a Teplice se proměnily z nevýznamného městečka na významné lázeňské centrum hojně navštěvované významnou klientelou (Lázně Teplice v Čechách, 2014).

Od 2. pol. 18. století získal teplické panství šlechtický rod Clary – Aldringenů, který se zasloužil o rozvoj lázní i celého města a lázně se staly světově známými. Docházelo k výstavbě nových lázeňských budov, rozšiřování parků a vzkvétal společenský a kulturní život ve městě. Za zlatý věk města je označováno období klasicismu, kdy po velkém požáru v roce 1793 změnilo město svou tvář. Paradoxem je, že ničivý požár, který zničil polovinu města napomohl jeho rozkvětu. Díky popularitě Teplic totiž přispěli panovníci okolních zemí k výstavbě nových lázeňských budov a honosných domů v klasicistním stylu a Teplice se staly skutečně reprezentativním městem, které přitahovalo aristokracii a vznešenou společnost (Turistické informační centrum Teplice, 2014). Vrcholu své slávy dosáhlo lázeňské město na

přelomu 19. a 20. století, kdy byly Teplice díky své honosnosti a eleganci označovány „Salómem Evropy“ či „Malou Paříží“ (Lázně Teplice v Čechách, 2014). Lázně v té době ročně navštívilo okolo 5 - 6 tisíc hostů a zahraniční hosté samozřejmě přinášeli městu značné ekonomické výhody. Teplické lázně měly oproti jiným lázeňským městům také výhodu v tom, že poskytovaly v lázeňských domech i ubytování a nepřetržitou léčbu po celý rok. V roce 1895 byl k Teplicím připojen i Šanov, který svým klidným prostředím přitahoval lázeňské hosty více než Teplice.

Teplické lázně za dobu své historie navštívilo množství významných osobností, panovníků, vědců či filozofů, díky nimž se věhlas teplických lázní šířil dál. Pro zajímavost uvádím několik významných osobností, které navštívili teplické lázně v jednotlivých stoletích největší slávy. V 18. století to byl například car Petr I. Veliký, který byl léčivou silou pramenů natolik uchvácen, že po návratu do Ruska vydal příkaz najít minerální prameny a vystavět první ruské lázně, filosof G. W. Leibnitz, stavitel drážďanského Zwingeru M. D. Pöppelmann a početní zástupci českých šlechtických rodů například Lobkoviců, Štřenberků a Kinských (Lázně Teplice v Čechách, 2014). V 19. století byly teplické lázně cílem například císaře Františka I. s císařovnou Marií Ludovikou, skladatele Ludwig van Beethovena, který si zde léčil nedoslýchavost, pracoval na svých slavných symfoniích a napsal zde dopis Nesmrtelné milence, básníka a spisovatele Johann Wolfgang von Goethe, bratra Napoleona a pruského krále Bedřich Vilém III. Lázně navštívila rovněž rakouská císařovna Alžběta (zvaná Sissi), rakouský císař František Josef I. a mnoho významných umělců jako například Richard Wagner, Fryderyk Chopin, Ferenc Liszt, Robert Schumann, Carl Maria Weber, Johan Gottfried Seume, Hans Christian Andersen. Teplické lázně byly cílem i významných českých osobností, například Josefa Dobrovského, Františka Ladislava Čelakovského, Josefa Jungmanna, Františka Palackého, Josefa Kajetána Tyla, Karla Havlíčka Borovského či Jana Nerudy. Ve 20. století můžeme z významných hostů zmínit např. posledního českého krále Karla III. s chotí Zitou.

Ve druhé polovině 19. století zasáhl město průmyslový rozvoj a do města byla zavedena železnice. Těžba uhlí, rozvoj obchodu a služeb v kombinaci s věhlasem teplických lázní a bohatým kulturním a společenským životem způsobil, že se město stalo centrem celých severních Čech. Těžba uhlí v okolí však teplickému lázeňství zasadila i nemalé rány. V roce 1879 došlo k silnému průvalu důlních vod do hnědouhelných dolů v důsledku čehož došlo

k vyschnutí všech teplických zřidel. Provoz lázní byl na tři roky ochromen a k jeho obnovení došlo až po četných zatěšňovacích pracích (Burachovič, Wieser 2001).

Své renomé si město udrželo až do počátku 20. století. Koncem 30. let však bylo území v rámci Mnichovské dohody postoupeno Německu, což mělo za následek odchod české menšiny a početné židovské komunity z města. Útlum lázeňského života a rozvoje lázeňství byl ještě umocněn poválečnými přesuny obyvatelstva, nepřehledností majetkových vztahů i častou devastací lázeňských objektů.

Pozdější období socialistického režimu negativně ovlivnilo vzhled i směřování města na několik desítek let, a to nejen nešetrnou zástavbou, bouráním historických budov, ale i bezpodmínečnou podporou průmyslu bez jakýchkoli ekologických opatření. Až po revoluci město mohlo začít psát novou kapitolu své historie a navázat na tradici a věhlas krásného lázeňského města s množstvím přírodních, historických i kulturních atraktivit.

5 ANALÝZA CESTOVNÍHO RUCHU V TEPLICÍCH

5.1 Cestovní ruch a turistická infrastruktura

Přes veškerý věhlas a slávu, kterého se Teplicím díky lázním v celé jejich historii dostávalo, množství přírodních i kulturně-historických památek a atraktivit, kterými město a jeho okolí oplývá, byly a často ještě jsou Teplice mnohými obyvateli České republiky vnímány jako nepříliš atraktivní průmyslové město v Ústeckém kraji spojované se znečištěným ovzduším, těžbou zničenou krajinou a sociálními problémy. Ještě smutnějším faktem je to, že mnozí obyvatelé Česka ani netuší, že se zde nachází nejstarší lázně ve střední Evropě, které byly nazývány Salómem Evropy či Malou Paříží a které navštívilo nepřehledné množství slavných osobností minulých století. Za nízkou atraktivitu město vděčí především komunistickému režimu, který podporoval průmyslovou výrobu a těžbu uhlí v blízkém okolí bez jakýchkoli či žádných ekologických opatření. Že ekologická situace ve městě byla opravdu vážná, je nesporným faktem a dokládá to i skutečnost, že v Teplicích se 11. 11. 1989 konala protismogová demonstrace, jejíž události odstartovaly Sametovou revoluci v Praze. Demonstraci vyvolaly opakované smogové inverze, při kterých byly několikanásobně překročeny limity koncentrace oxidů síry a množství spadlého popílku z elektráren a lidé měli doporučeno nevětrat a nevycházet z domu (Vorlová 2014). Po změně režimu a restrukturalizaci ekonomiky došlo k oživení cestovního ruchu založeného především na lázeňství, a služeb ve městě a jejich význam opět vzrostl. S negativní image se však Teplice i celý Ústecký kraj ještě nějakou dobu potýkat budou, jelikož změnit zažitě představy lidí je během na dlouhou trať a dá hodně úsilí změnit vnímání lidí a přimět je znovu objevovat zapomenuté či ještě neobjevené krásy, které toto město nabízí.

V roce 2012 přijelo do města 40 369 turistů. V téže roce žilo ve městě 50 330 obyvatel, počet lidí ve městě tak během roku vzrostl o 80 %. Statistická šetření týkající se počtu turistů, kteří do města přijedou, se získávají šetřením v hromadných ubytovacích zařízeních. Je potřeba si však uvědomit, že tato šetření nevypovídají o skutečném počtu turistů, kteří do města přijedou. Například arabští lázeňští turisté, kteří do Teplic přijíždí na několik týdnů či měsíců doprovázeni širokým příbuzenstvem, nejčastěji využívají soukromého ubytování, které není klasifikováno jako hromadné ubytovací zařízení a není tudíž do statistik zahrnuto.

Počet turistů, kteří během roku do města přijedou, je tak několikanásobně vyšší než udávají statistická šetření.

V grafu č. 1 je vidět vývoj počtu příjezdů do města Teplice v letech 2000 - 2012. Nejpriznivějším rokem byl rok 2001, kdy do města přijelo 48 642 turistů. Naopak nejhorší situace byla v roce 2009, kdy do města přijelo nejméně turistů (33 394), což bylo způsobeno především dopady ekonomické krize, které se promítly do mnoha oborů lidské činnosti. Od roku 2010 počet turistů opět roste a v roce 2011 dokonce dosahuje druhého nejvyššího vrcholu (47 096 hostů).

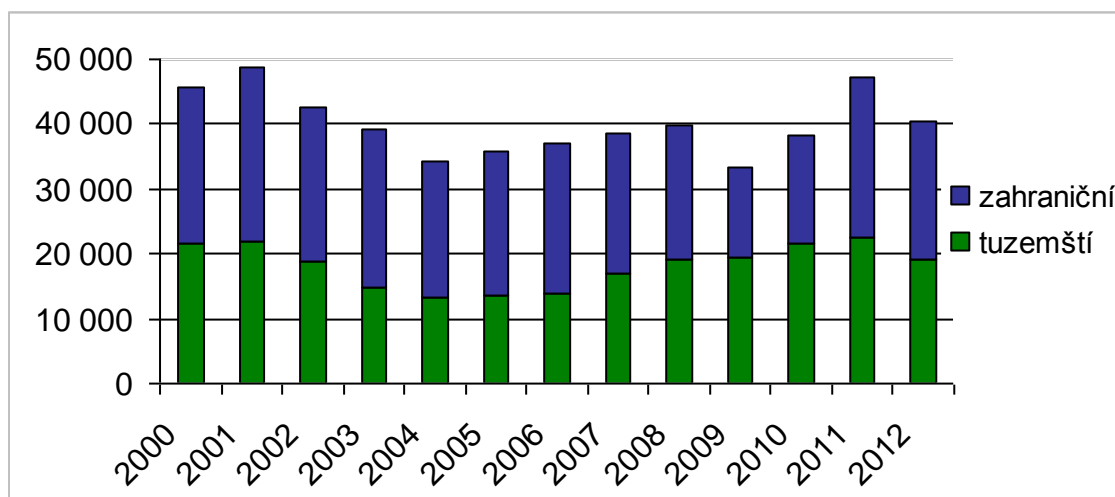
Pokud se podíváme na graf č. 1, kde je znázorněn počet příjezdů turistů do města Teplice a graf č. 4, který vypovídá o počtu příjezdů lázeňských hostů, zjistíme, že lázeňští hosté tvořili například v roce 2012 pouze 29,3 % všech turistů. Lázeňští hosté se však na celkovém počtu turistů podíleli mnohem více, například mezi lety 2004 až 2007 tvořili 38,3 – 40,4 %. Opět je však důležité si uvědomit, že statistická šetření jsou zkreslená (z důvodů diskutovaných výše). Do statistik lázní jsou rovněž zahrnováni pouze hosté, kteří čerpají alespoň 2 ze 3 služeb, které vcházejí do lázeňského pobytu (služby léčebné, ubytovací, stravovací). Právě arabští hosté často dochází na léčbu pouze ambulantně a využívají soukromého ubytování a stravování. Podíl lázeňských turistů na celkovém počtu je tedy ve skutečnosti mnohem vyšší. Od roku 2008 počet lázeňských hostů, kteří se přijeli léčit do lázní klesá z důvodů, které diskutuji v kapitole 5.2 Analýza současného lázeňství, týkající se vývoje příjezdů lázeňských klientů.

Turisté zrealizovali v roce 2012 v Teplicích 256 097 přenocování, průměrná délka pobytu tedy byla 7,3 dne. Tato hodnota je ovlivňována především lázeňským charakterem cestovního ruchu, pro něhož je typická několikanásobně větší délka pobytu než u cestovního ruchu obecně.

Pokud rozdělíme příjezdy podle toho, zda se jednalo o příjezd rezidenta (obyvatele Česka) nebo zahraničního turisty, zjistíme, že téměř v celém sledovaném období (s výjimkou roku 2009 a 2010) převažovali zahraniční hosté. Jak již bylo zmíněno, v Teplicích převažuje lázeňský cestovní ruch, který s sebou nese jistá specifika. Z tohoto důvodu lze ve statistikách návštěvnosti v porovnání s jinými destinacemi najít určité odchylky. Například právě z hlediska zastoupení zahraničních turistů Teplice vykazují výrazně vyšší hodnoty než jiné destinace v České republice. Největší procentuelní zastoupení měli zahraniční hosté v letech

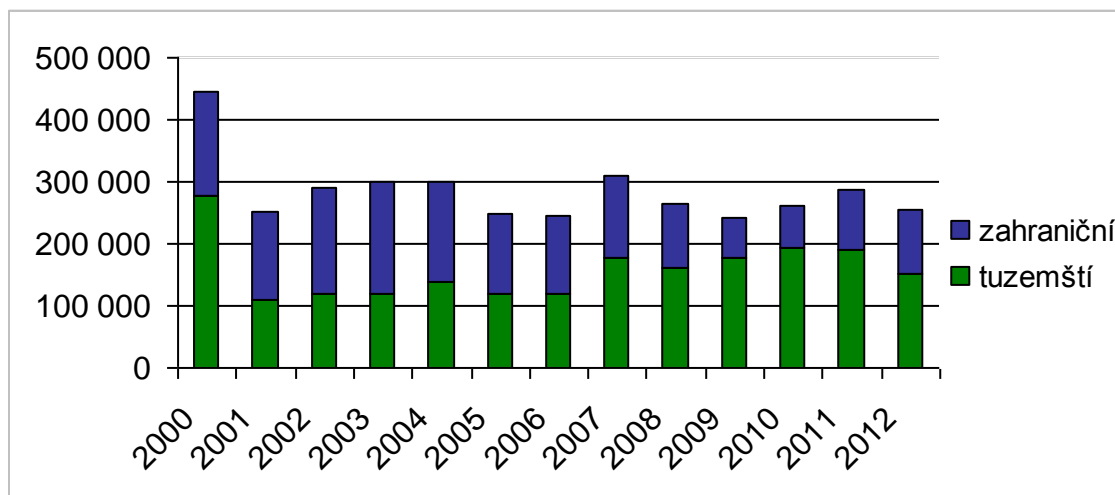
2003 a 2006, kdy se na počtu příjezdů podíleli průměrně ze 62 %, v roce 2012 to bylo 53 %. Od roku 2007 můžeme u příjezdů tuzemských turistů sledovat rostoucí trend. Je to především proto, že v důsledku ekonomické krize mnoho Čechů začalo dávat přednost cestám a dovoleným po Česku a ze stejného důvodu poklesly příjezdy zahraničních turistů.

Graf č. 1: Počet příjezdů turistů do Teplic v letech 2000 - 2012



Zdroj: Vlastní zpracování dle Veřejné databáze ČSÚ, 2014

Graf č. 2 : Počet přenocování turistů v Teplicích v letech 2000 - 2012

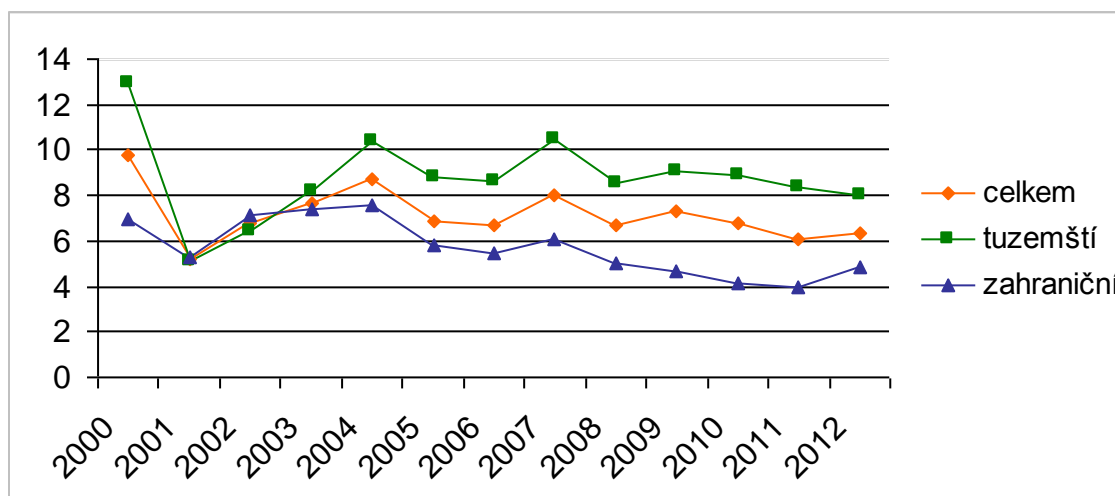


Zdroj: Vlastní zpracování dle Veřejné databáze ČSÚ, 2014

V grafu č. 2 je znázorněn počet přenocování v letech 2000 až 2012. Kromě roku 2000, kdy počet přenocování dosáhl rekordních 445 932 přenocování, v celém sledovaném období se počet pohyboval mezi 242 575 v slabém roce 2009 a 308 394 v roce 2007 a relativně stagnoval.

V následujícím grafu č. 3 lze vidět průměrný počet přenocování ve městě, který v roce 2012 činil 6,3 dne. Přestože zahraniční hosté převažovali nad tuzemskými, měli nižší průměrný počet přenocování, a to v celém sledovaném období (kromě let 2001, 2002). V roce 2012 tuzemští turisté strávili ve městě průměrně 8,1 dne a zahraniční hosté 4,8 dne. V Česku je průměrný počet přenocování roven 2,9 dne, což je o 3,4 dne méně než v Teplicích. Je to dáno především dlouhodobým charakterem lázeňských pobytů.

Graf č. 3: Průměrný počet přenocování turistů v Teplicích v letech 2000 - 2012



Zdroj: Vlastní zpracování dle Veřejné databáze ČSÚ, 2014

Z hlediska turistické infrastruktury lze konstatovat, že mají Teplice dobře vyvinutou infrastrukturu cestovního ruchu. Současný počet i stav ubytovacích a stravovacích zařízení plně dostačuje poptávce. Za nedostatek můžeme označit pouze absenci hotelu nejvyšší kategorie, který by sloužil nejnáročnější klientele a který by ve městě jistě našel své uplatnění a nedostatek apartmánového ubytování, které je v současné době velmi žádané a které poptávající hosté kompenzují pronájmem soukromých bytů a domů.

V roce 2012 se v Teplicích nacházelo 26 hromadných ubytovacích zařízení, včetně lázeňských domů, která disponovala 2066 lůžky: 4 hotely s označením 4 hvězdiček (309 lůžek) – Hotel Giovanni Giacomo, Hotel Payer, Hotel Prince de Ligne a Hotel Plaza; 7 hotelů se třemi hvězdičkami (665 lůžek); 1 hotel s jednou hvězdičkou, 1 hotel spadající do kategorie „hotely garni“ a 5 penzionů (168 lůžek). 8 zařízení, včetně 5 lázeňských domů, spadá do

kategorie „ostatní zařízení jinde nespecifikovaná“ (898 lůžek). Největší kapacitu z hlediska počtu pokojů má Lázeňský dům Beethoven a Hotel Panorama. Všechna ubytovací zařízení mají celoroční provoz (Český statistický úřad, 2014). Nevýhodou Teplic je absence 5 hvězdičkového hotelu, který by splňoval požadavky náročné klientely z tuzemska i ze zahraničí a který by do města přilákal movité návštěvníky.

Od roku 2000 se počet zařízení nijak výrazně neměnil, pohyboval se v rozmezí 24 – 27 zařízení, pouze v roce 2011 jejich počet stoupl na 32. Pokud sledujeme vývoj počtu turistů a vývoj počtu hromadných ubytovacích zařízení od roku 2000 do roku 2012, můžeme si všimnout určité souvislosti v závislosti na poptávce. Například v roce 2001 do města přijelo 48 642 turistů, což je nejvíce v celém období a následující rok v Teplicích vznikla 3 nová ubytovací zařízení. Od roku 2010 počet turistů opět výrazněji roste a v roce 2011 v Teplicích vzniká 8 nových ubytovacích zařízení. Ve sledovaném období se měnily i kapacity ubytovacích zařízení, které souvisely s otevíráním či naopak uzavíráním zařízení, rekonstrukcemi a změně účelu prostor (Český statistický úřad, 2014).

V Teplicích však funguje mnoho ubytovacích zařízení, které nesplňují podmínky pro zařazení do kategorie hromadná ubytovací zařízení (zařízení s min. 5 pokoji a 10 lůžky). Jedná se o penziony, ubytovny a především privátní ubytování. V Teplicích se tak nachází více než dalších 23 zařízení.

Především pro arabské klienty lázní, kteří do Teplic tradičně jezdí je typické, že na svůj lázeňský pobyt jezdí doprovázeni širokým příbuzenstvem, včetně služebnictva. Je tedy zřejmé, že ubytování, které nabízejí lázeňská zařízení či hotely a penziony, nejčastěji jedno- či dvoulůžkové pokoje, těmto klientům nevyhovují a dávají proto přednost apartmánovému ubytování či ubytování v soukromých bytech a domech formou pronájmu. Na tuto poptávku množství místních obyvatel a majitelů nemovitostí v Teplicích reagovalo přeměnou svých bytů a domů právě pro potřeby těchto klientů. Množství domů a bytů je také ve vlastnictví arabských obyvatel, kteří se ve městě usídlili či zde podnikají a kteří tyto objekty dále pronajímají. Na základě mého pozorování, které jsem provedla v lázeňské lokalitě Šanovského parku, který je lokalitou s nejvyšší koncentrací právě arabských lázeňských hostů a jejich rodin, jsem zjistila, že většina bytů v domech, které stojí v ulici U Hadích Lázní, U Kamenných lázní a v Lipové ulici nabízí soukromé ubytování a je využívána právě arabskými obyvateli.

Také Lázně Teplice v Čechách reagují na tuto poptávku a v současné době přebudovávají Lázeňský dům Jirásek na apartmánové ubytování (Slišková 2014).

I nedávný investorský projekt Nákupního centra Fontána v centru města počítal se zvýšenou poptávkou po apartmánovém ubytování a na střeše obchodního centra vznikla Rezidence Fontána, nabízející apartmány s jedněmi až třemi ložnicemi, balkónem či terasou s krásným výhledem.

Rovněž z hlediska stravovacích služeb jsou Teplice velmi dobře vybaveny. V Teplicích se nachází desítky stravovacích zařízení různých typů a úrovní. Především v centru města nalezneme nespočet restaurací, kaváren, cukráren, vináren a barů. V Lázeňské uličce, v areálu lázeňského domu Beethoven se nachází Café Restaurant Beethoven, který nabízí gastronomii na velmi vysoké úrovni nejen pro lázeňské hosty. V Kamenných lázních zase najdeme Café Restaurant Sissi s rovněž vysokou úrovní stravovacích služeb. Ze zajímavých stravovacích zařízení, které jsou jistě lákadlem nejen pro místní obyvatele, ale i pro lázeňské hosty lze například dále jmenovat Bar & Grill 60, stylový podnik ve stylu USA 60. let, restauraci Rozhled, která nabízí krásný výhled na město i Krušné Hory, alternativní restauraci & bar Zahrada, kde lze ochutnat množství makrobiotických pokrmů z ekologického zemědělství, Bulldog Steakhouse, kde přímo před Vámi ugrilují steaky z hovězího masa, Krušnohorský maskaron, divadelní restauraci s krásnou terasou s výhledem do Lázeňského sadu a mnoho dalších. Zajímavostí je velké množství podniků s rychlým občerstvením nabízejících turecký kebab. K lázeňskému městu také bezpochyby patří kavárny a cukrárny, kterých v Teplicích najdeme opravdu mnoho a které poutají pozornost především v letních měsících, kdy většina z nich postaví zahrádky a slunečníky a umožní návštěvníkům kochat se atmosférou teplických ulic a parků.

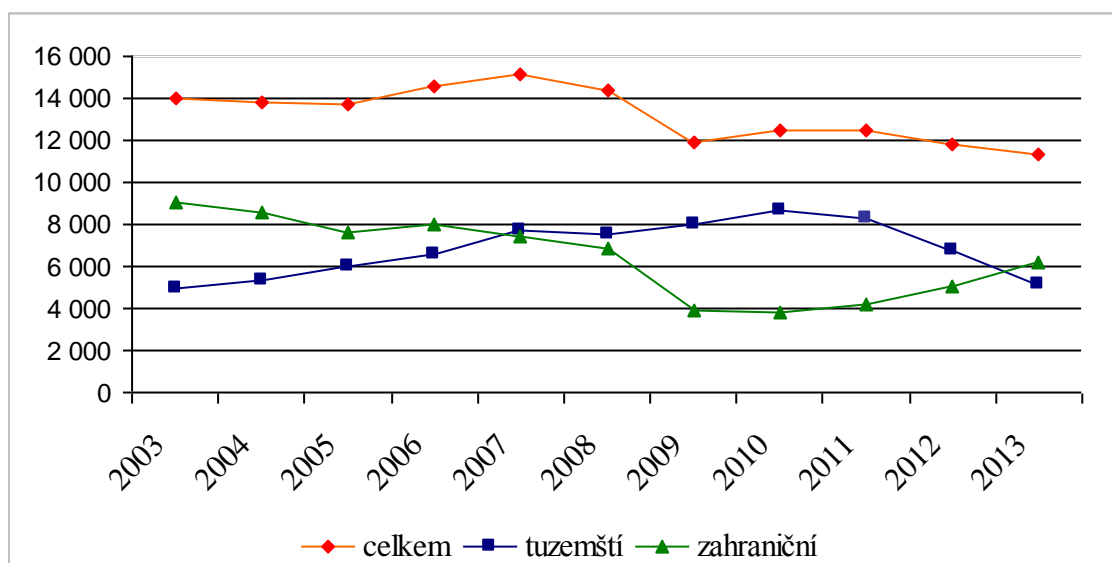
5.2 Analýza současného lázeňství

V roce 2013 přijelo do Lázní Teplice 11 344 klientů (Slišková 2014). V témže roce žilo v Teplicích 50 024 obyvatel, počet osob ve městě tak během roku vzrostl o téměř 23 %. Do statistiky lázní jsou však započítáni jen klienti, kteří využívají alespoň dvě ze tří služeb, které vchází do lázeňského pobytu (služby léčebné, ubytovací a stravovací). Množství klientů lázní však ve městě využívá hotelového ubytování. Mnoho lázeňských hostů však využívá soukromého ubytování a stravování mimo lázeňská zařízení a na léčbu dochází pouze ambulantně. Jedná se především o hosty z arabských zemí, kteří přijíždí do Teplic doprovázeni širokým příbuzenstvem (někdy i služebnictvem) a tráví ve městě až několik měsíců. Lázeňské či hotelové pokoje nejsou pro tyto hosty vzhledem k velkému počtu členů a délce pobytu vhodné. Je tedy přirozené, že poptávají především apartmánové ubytování či využívají soukromé ubytování v bytech či domech, které je ve městě k dispozici. Je tedy velmi důležité, uvědomit si skutečnost, že statistiky lázní s jejichž daty dále pracuji, nepostihují klienty, kteří využívají čistě jen léčebných služeb, a nevypovídají tedy o reálném počtu lázeňských hostů ve městě.

Klienty teplických lázní jsou tuzemští i zahraniční hosté. Tuzemští hosté jsou dvojího typu: pojištěnci, kterým lázeňský pobyt zcela či částečně hradí pojišťovna a samoplátci. V počtu příjezdů u tuzemských klientů dominují samoplátci, kteří však využívají kratších pobytů. Pro lázně je však mnohem důležitějším ukazatelem počet dnů, které klient v lázních stráví, než jen prostý počet klientů, kteří do lázní přijedou. Lázně proto operují především s ukazatelem „počet klientodnů“. V počtu klientodnů dominují pojištěnci (Slišková, 2014). Zahraniční klienti si lázeňské pobyty platí výhradně sami, případně dostávají příspěvky od příslušných vlád.

V grafu č. 4 lze vidět, že počet klientů Lázní Teplice ve sledovaném desetiletém období měl spíše klesající tendenci. Ve srovnání s rokem 2003 klesl počet klientů v roce 2013 o téměř 19 %. Nejvíce klientů přijelo v roce 2007 (15 127), poté jejich počet klesal, rovněž v důsledku špatného kurzu koruny vůči dolaru a projevům ekonomické krize. V posledních pěti letech sledovaného období počet klientů nepřesáhl hodnotu 12 500.

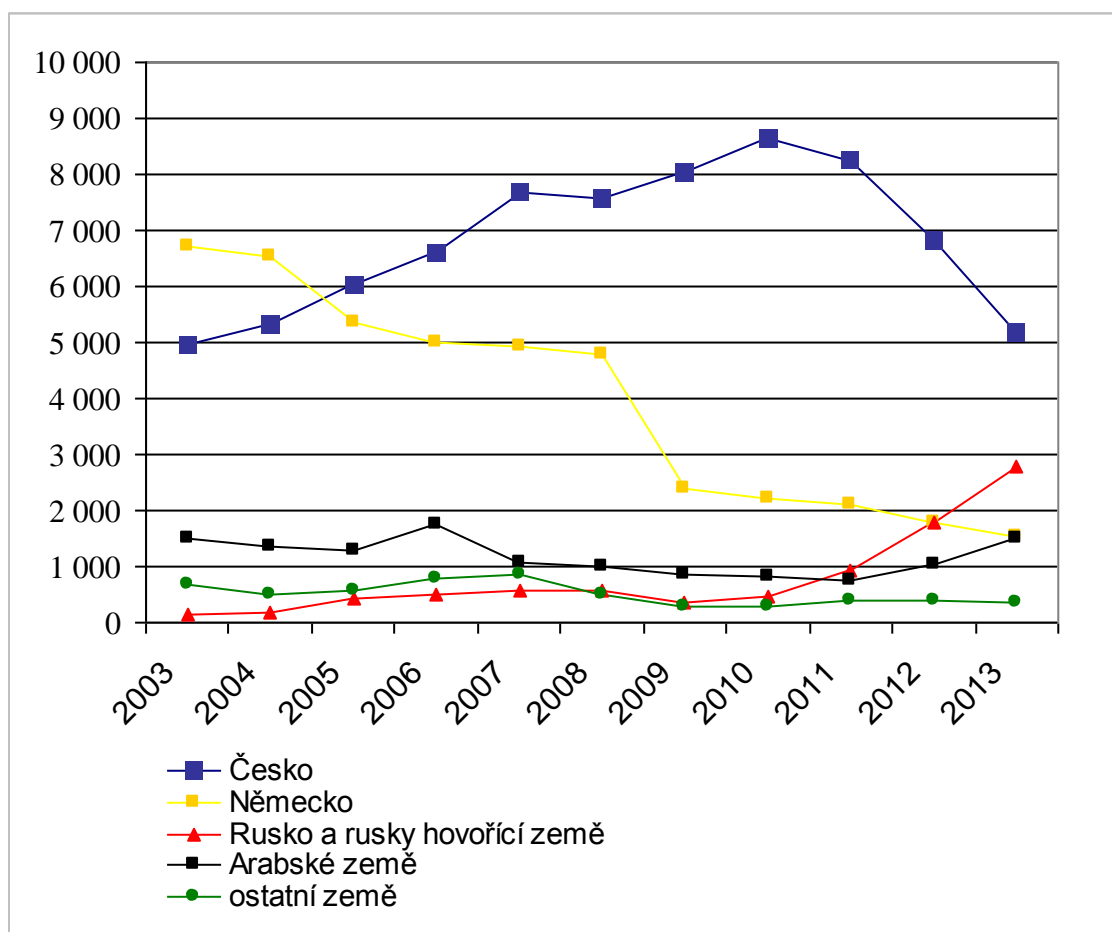
Graf č. 4: Počet klientů Lázní Teplice v Čechách v letech 2003 - 2013



Zdroj: Vlastní zpracování dle Slišková, Lázně Teplice v Čechách, 2014

Zajímavé je srovnání počtu přijíždějících tuzemských a zahraničních hostů. Až do roku 2006 dominovali v příjezdech zahraniční klienti (kolem 60 %), poté však začal jejich počet klesat a tuzemští klienti výrazně převládli. Od roku 2010 však počet zahraničních klientů opět roste a v roce 2013 již mají 54% podíl. Počet tuzemských klientů ve sledovaném období rostl až do roku 2010, v letech následujících tuzemských klientů prudce ubývá. Mezi českými klienty mají totiž výrazné zastoupení pojištěnci a na příjezdy těchto klientů měla výrazný vliv novela Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči, která vešla v platnost 1. 10. 2012 (viz kapitola 2.2 Diskuze literatury k lázeňství). Novela měla za následek výrazné změny v zastoupení jednotlivých klientel i ve snížení počtu klientodnů nejen v teplických lázních. V roce 2012 tvořili pojištěnci 59 % všech klientů teplických lázní, zatímco v roce 2013 to bylo již jen 36 %, zároveň meziročně klesl počet klientodnů o 45 % (Lázně Teplice v Čechách, 2014). Na tuto skutečnost lázně reagovaly zvýšením aktivit směrem k samoplátecké klientele. Aktivita lázní byly úspěšné a v roce 2013 se zvýšil počet klientodnů u zahraničních samoplátců o 42 % oproti předchozímu roku (Lázně Teplice v Čechách, 2014).

Graf č. 5: Počet klientů Lázní Teplice v Čechách dle země jejich původu v letech 2003 - 2013



Zdroj: Vlastní zpracování dle Slišková, Lázně Teplice v Čechách, 2014

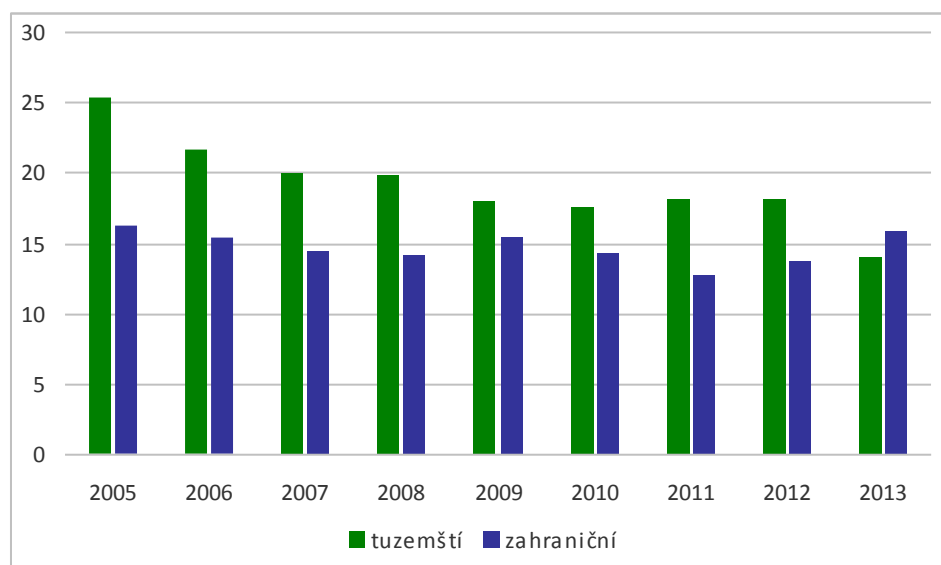
V grafu č. 5 lze vidět počet klientů Lázní Teplice v letech 2003 – 2013 dle země, ze které pocházejí. Z grafu je patrné, že v roce 2013 měli převažující zastoupení mezi zahraničními hosty jednoznačně obyvatelé rusky hovořících zemí (Rusko, Ukrajina) (45 %), následováni Němci (25 %) v těsném závěsu s arabskými obyvateli (24 %). Klienti z jiných zemí (např. Holandsko, Izrael, Slovensko) tvořili pouze 6 % zahraničních hostů. Z hlediska vývoje jednotlivých klientel je zajímavý prudký pokles počtu německé klientely od roku 2004, která do stejného roku v příjezdech dokonce dominovala nad českou a do roku 2012 byla nejpočetnější skupinou v rámci zahraničních hostů. Pokles počtu německých klientů má hned několik vysvětlení. Dochází ke stárnutí německé klientely, která je vázána na dlouholeté obchodní partnery lázní a také k neustávajícímu tlaku na ceny na německém trhu, zejména ze strany polské, ale i německé konkurence (Lázně Teplice v Čechách, 2014). Obzvláště výrazný je pokles německé klientely v roce 2008, kdy docházelo k velkému kolísání směnného kurzu a situace byla samozřejmě ovlivněna dopady finanční a hospodářské krize.

Němečtí klienti jsou však pro lázně stále perspektivní a lázně se snaží získávat nové klienty mezi „mladými seniory“ ve věku nad 65 let. Lázně se proto v roce 2013 zúčastnily veletrhů a prezentací s obchodními partnery, zástupci města i kraje. Tyto aktivity byly dle Lázní Teplice úspěšné ve smyslu získání množství nových klientů z Německa, avšak klesající trend nadále pokračoval (Lázně Teplice v Čechách, 2014). Tito „mladí senioři“ často dávají přednost například atraktivním a cenově dostupným plavbám po Středomoří a Karibiku a nemají potřebu v tomto věku jezdit do lázní (Slišková, 2014). I přes tento pokles však až do roku 2012 německá klientela stále tvořila druhou nejpočetnější klientelu teplických lázní. Třetí nejpočetnější skupinou byly až do roku 2010 klienti z arabských zemí, pocházející především z Lybie, Kuvajtu, Spojených arabských emirátů a Saudské Arábie, kteří v posledních dvou letech sledovaného období, po několika letech stagnace, opět narůstali. Bylo to i z důvodu vylepšení politické situace v Libyi, což umožnilo příjezd klientů z této země (Lázně Teplice v Čechách, 2014). Lázně Teplice v Čechách příliš nevyjíždí v rámci propagačních akcí do arabských zemí, ne však proto, že by nestáli o arabské klienty, ale proto, že v Česku, dokonce i přímo v Teplicích působí množství arabských obchodních partnerů, kteří v těchto zemích mají dostatek kontaktů a fungují vlastně jako „dodavatelé“ arabských klientů (Slišková, 2014). Jak již bylo řečeno výše, pro arabské klienty je typické, že přijíždějí do lázní doprovázeni širokým příbuzenstvem, často včetně služebných. Nároky na ubytování nemohou lázeňské domy, které nabízejí převážně jedno- či dvojlůžkové pokoje uspokojit. Lázně disponují pouze pár apartmány, které však naprosto nedostačují poptávce, arabští klienti proto ve většině případů využívají soukromého ubytování formou pronájmů. Pronajímají si ve městě byty či celé domy od místních obyvatel či svých krajanů, kteří se ve městě usídlili či zde podnikají. Je tedy zřejmé, že kdyby v lázeňských statistikách byli zahrnuti i klienti, kteří využívají léčebné služby pouze ambulantně, bez lázeňského ubytování a stravování, počet arabských klientů by byl mnohonásobně vyšší.

V grafu č. 5 lze vidět prudký nárůst ruský hovořící klientely, která v počtu klientů v roce 2011 předčila klientelu arabskou a v roce 2012 i klientelu německou. Počet ruský hovořících klientů vzrostl v roce 2013 o téměř 95 % ve srovnání s rokem 2003 a nyní jsou tito klienti hned po českých klientech nejdominantnější skupinou. V roce 2014, který však není zahrnut do sledovaného období, došlo v souvislosti s politickou situací na Ukrajině ke zpomalení prudkého nárůstu těchto klientů. Ruský hovořící klientela využívá kromě léčení dospělých čím dál více i léčení dětí. U ruský hovořící klientely roste i počet klientodnů, a to o 70 % v roce 2013 oproti předchozímu roku. Je tedy zřejmé, že Rusko, Ukrajina a Kazachstán jsou

v posledních letech pro lázně trhy s největším obchodním potenciálem (Lázně Teplice v Čechách, 2014). Lázně Teplice v Čechách se účastní veletrhů a prezentací na území velkých měst Ruské federace (Moskva, Petrohrad, Jekatěrimburg, Novosibirsk atd.), například také s agenturou CzechTourism. Jak podotkla obchodní ředitelka lázní Yveta Slišková: „*Lázně se v rámci propagace na ruském trhu soustředí především na velká města, kde se nachází vízová centra, protože platí, že pokud je vízová politika problematická nebo má klient se získáním víza složitou proceduru, odradí ho to a raději si pro svůj lázeňský pobyt vybere jinou, lépe dostupnou zemi.*“ Lázně se také účastní veletrhů a seminářů ve výše zmiňovaných ruských mluvících zemích jako je Ukrajina či Kazachstán. Společnost Lázně Teplice v Čechách by v budoucnu také ráda více pronikla na polský trh. V tomto směru již lázně podnikly aktivity, například v podobě účasti na veletrhu spolu s krajem a v plánu jsou i další propagační aktivity (Slišková, 2014).

Graf č. 6: Průměrná délka pobytu v Lázních Teplice v Čechách dle tuzemské a zahraniční klientely v letech 2005 - 2013

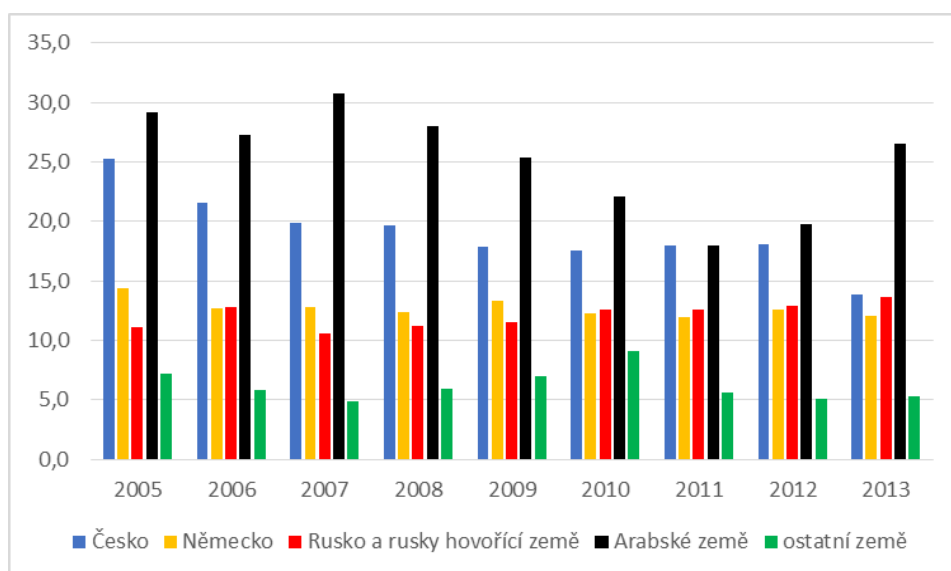


Zdroj: vlastní zpracování dle Slišková, Lázně Teplice v Čechách, 2014

Z grafu č. 6 je patrné, že ve sledovaném období, s výjimkou roku 2013, byla průměrná délka pobytu českých klientů delší než u zahraničních. Tato skutečnost souvisí s výrazným zasoupením pojištěnců mezi tuzemskými klienty a délkou hrazeného lázeňského pobytu. Délka pobytu tuzemských klientů měla v celém období klesající trend, který vysvětluje nárůst samoplátecké klientely, která v prostém počtu příjezdů převažuje, avšak tráví v lázních znatelně kratší dobu (většinou víkend), což hodnotu průměrného počtu dnů snižuje. Zkrácení

průměrné délky pobytu českých klientů je nejvíce patrné v roce 2013, což vysvětluje již zmiňovaná novela Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči, která zkrátila délku pobytu o týden a omezila možnost opakování. V roce 2013 strávili tuzemští klienti v teplických lázních průměrně 13,9 dne, což je o 4,2 dny méně oproti předchozímu roku a dokonce o 11,4 dne oproti roku 2003.

Graf č. 7: Průměrná délka pobytu v Lázních Teplice v Čechách dle země původu klienta v letech 2005 – 2013



Zdroj: Vlastní zpracování dle Slišková, Lázně Teplice v Čechách, 2014

Zajímavé je srovnání průměrné délky pobytu v Lázních Teplice v Čechách dle země původu klienta. V grafu č. 7 lze vidět, že po celé sledované období dominovali v délce pobytu arabští klienti, kteří zde v roce 2013 strávili 26,5 dne a kterých přijelo ve stejném roce 3,5 krát méně než dominantních českých klientů. Podle obchodní ředitelky lázní Teplice v Čechách Yvety Sliškové, arabští klienti zpravidla netráví v lázních dobu kratší než 3 - 4 týdny a využívají k pobytu celou dobu trvání krátkodobého víza, jehož platnost je 3 měsíce. Jak již bylo zmíněno, pro arabské klienty je typické, že léčebné služby využívají pouze ambulantně a mnoho jich proto není zahrnuto do statistik lázní. Kdyby tomu tak nebylo průměrná doba pobytu by byla ještě vyšší.

Přestože němečtí klienti do roku 2012 výrazně dominovali v počtu příjezdů nad ruskými, rozdíl v průměrné délce jejich pobytu nebyl až tak markantní a od roku 2010 je průměrná délka pobytu rusky mluvících klientů dokonce vyšší. V roce 2013 strávili němečtí klienti

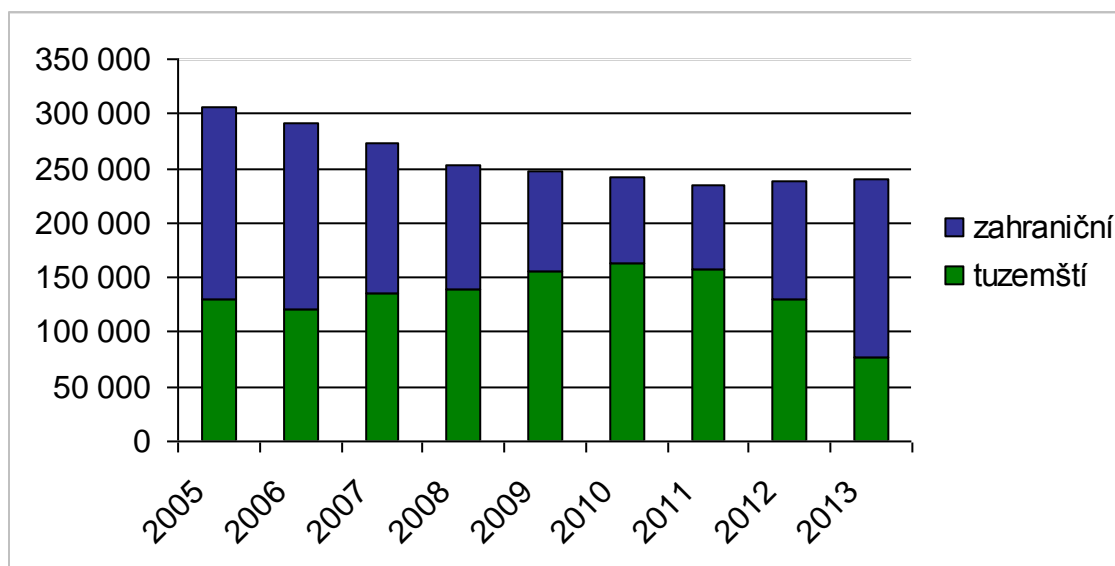
v teplických lázních 12 dní (pokles o 2,4 dne oproti roku 2005) a ruský mluvící klienti 13,6 (nárůst o 2,5 dne oproti roku 2005).

Z hlediska vytížení jednotlivých klientel během roku existují určité rozdíly, jak podotkla a dále rozvedla obchodní ředitelka lázní Yveta Slišková. Obecně ze říci, že tuzemští pojištěnci jezdí celoročně, v závislosti na tom, kdy jdou na operaci nebo řeší zdravotní potíže. V případě tuzemských samoplátců existují v průběhu roku určité rozdíly, které se však velmi mění v průběhu času a nelze tedy konstatovat, že by preferovali určitou sezonu. Do kategorie samoplátců spadají i firmy, které v lázních pořádají různé akce. Pro německé klienty jsou typické příjezdy na jaře a na podzim, nejsilnějšími měsíci jsou potom duben a říjen. Němečtí klienti využívají nižších cen mimo hlavní lázeňskou sezonu (1. 5. – 31. 9.), kdy je ale zároveň počasí již příznivé. Ruští klienti, jejichž počet v posledních letech rapidně roste, jezdí téměř během celého roku. Slabým měsícem v případě této klientely je snad jedině prosinec a také únor, který je obecně nejslabším měsícem bez ohledu na typ klientely ve většině lázeňských zařízení. Pro arabské klienty je typické, že nemají rádi zimu, proto jich v zimních měsících přijíždí jen minimum. Arabští klienti začínají jezdit již v březnu, ale jejich hlavní sezóna je od května do září. Nejvyšší počet jich přijíždí v letních měsících, množství místních obyvatel proto tomuto období přezdívá „Arabské léto“. Dobu jejich příjezdu ovlivňuje také doba Ramadánu. V období Ramadánu se vždy předpokládá nižší počet příjezdů. Pouze v případě léčení arabských dětí doba Ramadánu nehraje příliš velkou roli. V letošním roce se však předpoklad nižších příjezdů v tomto období nepotvrdil.

Jak rozložení klientů během roku shrnula obchodní ředitelka lázní Yveta Slišková: *„Čeští a ruští klienti jezdí průběžně celý rok, jaro a podzim vyplňují němečtí klienti a arabským klientům patří léto, rozložení klientů tedy krásně vyplňuje kapacitu lázní během celého roku.“*

V grafu č. 8 lze vidět příjmy Lázní Teplice v Čechách v letech 2005 až 2013 a podíl tuzemské a zahraniční klientely na těchto příjmech. Od roku 2005 až do roku 2011 příjmy lázní klesaly, k nejvyššímu meziročnímu poklesu došlo mezi lety 2007 a 2008, a to o 21 254 tis. Kč. V posledních dvou letech sledovaného období příjmy společnosti rostly v průměru o 2 785 tis. Kč.

Graf č. 8: Podíl tuzemské a zahraniční klientely na příjmech Lázní Teplice v Čechách v letech 2005 – 2013 (v tis. Kč)



Zdroj: Vlastní zpracování dle Slišková, Lázně Teplice v Čechách, 2014

5.3 Hlavní aktéři cestovní ruchu

V této části své diplomové práce se budu věnovat dvěma hlavním aktérům cestovního ruchu ve městě, kteří mají přímý vliv na situaci, místní politiku, plánování a rozhodování o budoucím vývoji ve městě – Lázním Teplice v Čechách, a.s. a Magistrátu města Teplice. Kromě obecných informací o fungování a aktivitách na poli cestovního ruchu se snažím vystihnout i jejich názory a postoje a pohled na situaci ve městě.

5.3.1 Lázně Teplice v Čechách a.s.

Nejdůležitějším aktérem cestovního ruchu ve městě je akciová společnost Lázně Teplice v Čechách, která zajišťuje poskytování lázeňských služeb ve městě. Společnost byla založena 1. 5. 1992 a její činností je poskytování komplexní ústavní a ambulantní lázeňské péče (preventivní, léčebné, rehabilitační a rekondiční), při níž se využívá především místních přírodních léčivých zdrojů, a to na úrovni nejnovějších vědeckých medicínských poznatků. Teplické lázně se specializují na léčbu onemocnění pohybového ústrojí, cévních a nervových onemocnění. Mezi klienty teplických lázní tak patří lidé, kteří například prodělali mozkovou příhodu, lidé s vrozenou obrnou či lidé se stavy po hluboké trombóze nebo duševních poruchách. Teplické lázně se mohou chlubit 96,1% úspěšností léčby (Lázně Teplice v Čechách, 2014).

Lázně Teplice jsou akciovou společností, kde převažující podíl na základním kapitálu má Spanet B. V. (45,85 %), společnost se sídlem v Amsterdamu. Dalšími akcionáři, kteří mají podíl na základním kapitálu nad 5 % je RAVIN HOLDING a.s. (25,16 %) a Statutární město Teplice (5 %) (Lázně Teplice v Čechách, 2014). Společnost RAVIN HOLDING a.s., jehož vlastníkem je JR HOLDINGS Ltd. sídlící na Kypru, se transformovala z PPF investiční holding a.s., kousku z konglomerátu PPF.

Akciová společnost Lázně Teplice v Čechách provozuje ve městě 4 lázeňské domy – Lázeňský dům Beethoven (***), Císařské lázně (****), Kamenné lázně (**) a Nové lázně. Lázeňský dům Beethoven, který nese jméno svého nejslavnějšího hosta Ludwiga van Beethovena, je největším lázeňským domem ve městě (vznikl propojením 11 lázeňských

domů a klasicistních měšťanských domů na protější straně Lázeňské ulice) a má nejdelší tradici ve střední Evropě. Lázeňský komplex Beethoven se nachází v těsné blízkosti Zámeckého náměstí a Zámecké zahrady. V lázeňském domě Beethoven je možné se ubytovat v Beethovenově pokoji, který kdysi obýval sám skladatel a který je vybaven dobovým nábytkem a hudebními kulisami. V lázeňském komplexu Beethoven najdeme veřejně přístupný termální bazén a stylový Café Restaurant Beethoven nabízející gastronomii na velmi vysoké úrovni. V Lázeňské uličce se také nachází prodejna originálních lázeňských oplatek a kávy a Lázeňské centrum Pelikán, které funguje jako lázeňské infocentrum a prodejna lázeňských suvenýrů. Monumentální neobarokní budova Císařských lázní stojí na okraji Lázeňského sadu a dnes zde kromě lázní najdeme špičkové lékařské zařízení v mnoha medicínských oborech, estetické chirurgii či kosmetice – Klinikou CLT s.r.o., která je dceřinou společností Lázně Teplice v Čechách. Císařské lázně získali své jméno na počest návštěvy císaře Františka Josefa I., po kterém bylo pojmenováno i Císařské apartmá, které nabízí nejvyšší úroveň lázeňského ubytování v Teplicích. V Císařských lázní se nachází i Café Bar Císařské lázně a rozlehlá terasa a pravidelně se zde pořádají taneční večery. Oba jmenované lázeňské domy nabízí léčení ve všech specializacích, komplexní služby pod jednou střechou a zaměřují se na léčbu dospělých. Novobarokní budova Kamenných lázní se nachází v Šanovském parku a původně nesla jméno Lázně císařovny Alžběty, na počest návštěvy slavné císařovny. Lázně vznikly na místě, kde vytékal teplý pramen, který byl využíván chudými lidmi ke koupání, praní a máčení lnu. V lázeňském domě se nachází Café restaurant Sissi s nádhernými prostory vhodnými k pořádání slavnostních akcí nebo třeba solná jeskyně. Kamenné lázně rovněž nabízí léčení ve všech specializacích a komplexní služby pod jednou střechou a zaměřují se na léčbu dospělých i dětí (od 18 měsíců do 18 let). Zmíněné 3 lázeňské domy dohromady nabízí 524 lůžek (Lázně Teplice v Čechách, 2014). Klasicistní budova Nových lázní se nachází v Šanovském parku a specializují se zde na léčbu dětí (ve věku 3 měsíců až 18 let) s onemocněním pohybového aparátu a nervové soustavy za pomoci termální vody v kombinaci s kvalifikovanou rehabilitací. K ubytování lázeňských hostů slouží také Lázeňský dům Jirásek, který se nachází v Šanovském parku. Budova Sadových Lázní, nacházející se na okraji Lázeňského sadu, v minulosti sloužila také k ubytování hostů, dnes zde sídlí několik oddělení akciové společnosti Lázně Teplice v Čechách. V případě potřeby lázně rozšiřují své ubytovací kapacity i prostřednictvím hotelů a penzionů, které se nachází v jejich okolí.

Až do roku 2009 byly součástí akciové společnosti Lázně Teplice v Čechách také Tereziny lázně v Dubí, které byly v únoru téhož roku prodány z důvodu sezónního nedostatku klientů.

Lázně ztratily klienty, především z arabských zemí, v důsledku špatného kurzu koruny vůči dolaru. Lázeňské pobyty tak zdražily o více než polovinu a arabských klientů ubylo o 65 %. Úbytek arabské klientely, která začala jezdit do levnějších destinací jako je Bosna, Rumunsko nebo Maroko, postihl nejvíce právě Tereziny Lázně. Tereziny lázně byly v roce 2008 dokonce uzavřeny, což stálo společnost 800 tisíc Kč. Důvodem prodeje byly tedy kromě nulových vyhlídek na zlepšení také dopady finanční krize a neexistence finančních zdrojů, které by umožnily lázně dotovat. Novým majitelem se stala akciová společnost Lázně Dubí (Tušicová 2009).

V Šanovském parku se také nachází Vojenská lázeňská léčebna (Lázeňský dům Judita (***)), která je součástí Vojenských lázeňských a rekreačních zařízení (VOLAREZA), příspěvkové společnosti Ministerstva obrany. Léčebna kdysi nesla jméno Vojenský léčebný ústav císaře Františka I., byla vystavěna na počátku 19. století pro léčbu rakouských vojáků a řadí se mezi nejstarší svého druhu v Evropě. Specializuje se na léčbu onemocnění pohybového aparátu, periferního nervového systému a periferních cév. Své služby nabízí také široké veřejnosti. Lázeňský dům disponuje kapacitou 94 lůžek (volareza.cz).

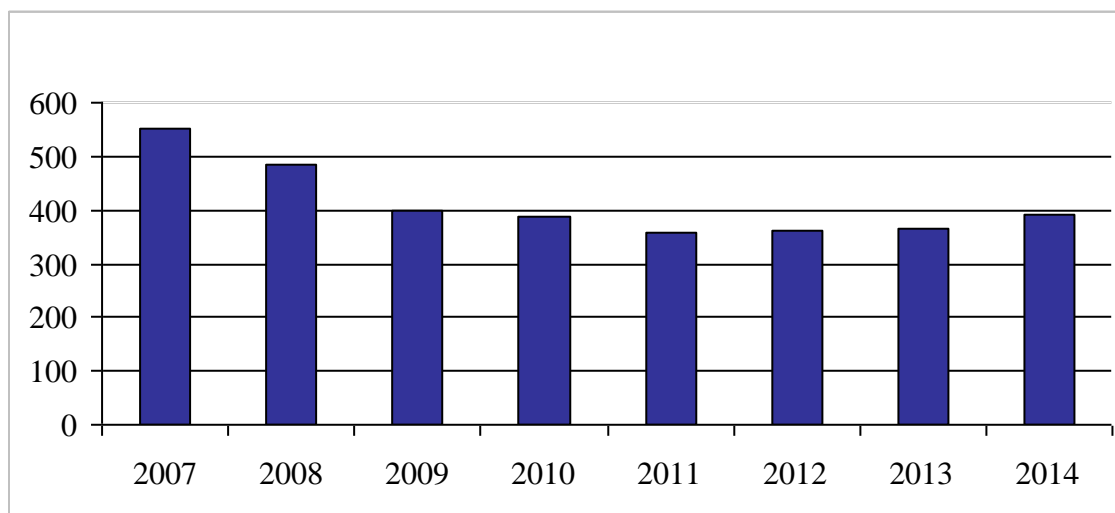
V Teplicích najdeme další budovu, která v minulosti sloužila jako lázeňský provoz - Hadí lázně, které získaly své jméno díky prohlubni s teplou vodou, kde se shromažďovali hadi a obojživelníci. V současné době se nevyužívají.

Lázně Teplice v Čechách nabízí v současné době 8 typů lázeňských pobytů (Léčebný pobyt klasik, Léčebný pobyt intensive pro děti, Preventivně relaxační pobyt, Pobyt senior, Lázeňská dovolená, Detoxikační týden, Ambulantní pobyt LUX pro děti a Ambulantní pobyt) a 6 typů relaxačních pobytů (Bolíček Ludvig van Beethoven, Antistresový pobyt, Dámská jízda, Rychlokurz energie, Pobyt Gurmán a Hotelový pobyt). Pobyty se liší svým obsahem, délkou a samozřejmě cenou. Lázně provozují webové stránky, kde je kromě jiného přehledně popsán obsah pobytu a nabídka jednotlivých procedur, včetně platného ceníku.

V roce 2001 získaly Lázně Teplice v Čechách certifikát ISO 9001:2000, od německé certifikační společnosti TÜV, v roce 2010 úspěšně prošly certifikačním auditem, na jehož základě získaly certifikát dle nové normy kvality ISO 9001:2008 (Lázně Teplice v Čechách, 2014).

V Grafu č. 9 je znázorněn počet zaměstnanců Lázní Teplice v Čechách v letech 2007 až 2014. Počet zaměstnanců měl po celé sledované období spíše klesající tendenci. Nejvíce se počet zaměstnanců snížil mezi lety 2007 a 2008 (- 67) a 2008 a 2009 (- 86). V těchto letech došlo k poklesu počtu klientů, kteří do Lázní Teplice přijeli, lze tedy předpokládat, že ke snižování stavů zaměstnanců společnost vedla optimalizace nákladů v důsledku poklesu tržeb. V roce 2008 proběhl ve společnosti personální audit zaměřený na zefektivnění a optimalizaci vedoucích pracovníků. Na základě auditu byla vytvořena řada kumulovaných funkcí pro více lázeňských domů (Lázně Teplice v Čechách, 2014). Na snížení počtu zaměstnanců se zároveň podílelo přerušení provozu v Tereziných lázních a jejich následný prodej na počátku roku 2009.

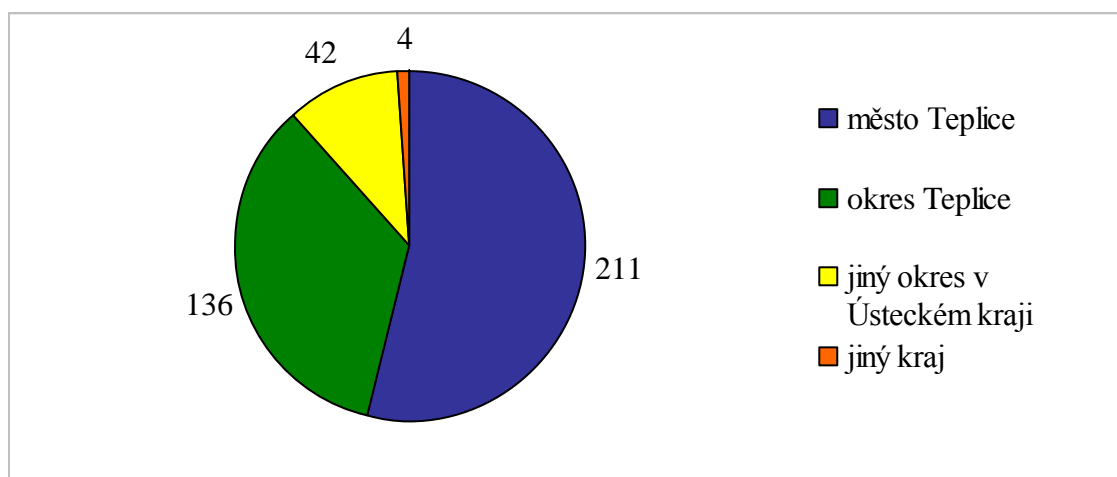
Graf č. 9: Počet zaměstnanců lázní Teplice v Čechách v letech 2007 - 2014



Zdroj: Vlastní zpracování dle Lázní Teplice v Čechách, 2014

V současné době pracuje v Lázních Teplice v Čechách 393 zaměstnanců. V grafu č. 10 jsou znázorněni zaměstnanci lázní dle bydliště v roce 2014. 54 % zaměstnanců pochází přímo z města Teplice a dalších 35 % má bydliště v jiných obcích okresu Teplice. 11 % zaměstnanců dojíždí z jiných okresů v Ústeckém kraji, nejvíce ze sousedního Ústí nad Labem (29) a Mostu (8), méně pak z Děčína (3) a Chomutova (2). Z jiných krajů dojíždí pouhé 1 % zaměstnanců, 2 dojíždí z Prahy, 1 z Karlovarského kraje (Chebu) a 1 z Libereckého kraje (Varnsdorfu).

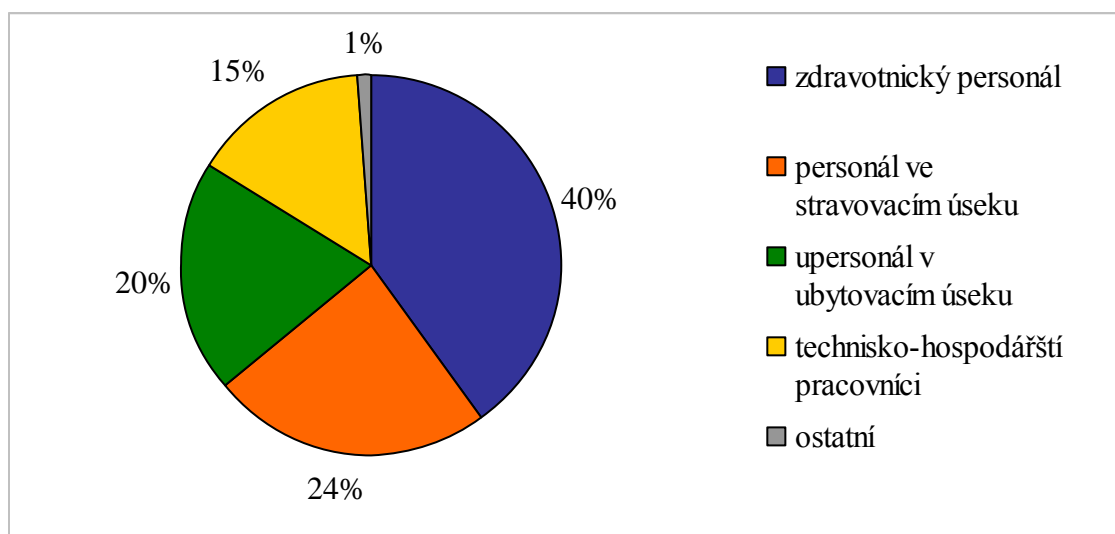
Graf č. 10: Zaměstnanci lázní Teplice v Čechách dle bydliště v roce 2014



Zdroj: Vlastní zpracování dle Slišková, 2014

V roce 2011 pracovalo v teplických lázních 358,5 zaměstnanců, z nichž 40 % tvořil zdravotnický personál. Jak sdělila obchodní ředitelka lázní Yveta Slišková, právě se sehnáním kvalifikovaného zdravotnického personálu mají lázně téměř nepřetržitě problém: „*Intenzivně sháníme kvalifikované fyzioterapeuty, především pro dětskou klientelu, protože zde je požadavek znalosti fyzioterapeutických metod, které jsou účinné pro léčení těžce postižených dětí.*“ Obor Fyzioterapie lze studovat a potencionální zaměstnance získat na Fakultě zdravotnických studií na Univerzitě Jana Evangelisty Purkyně v sousedním krajském městě Ústí nad Labem. V Teplicích se také nachází odloučené pracoviště Vyšší odborné školy zdravotnické a Střední školy zdravotnické (se sídlem v Ústí nad Labem), které však obor diplomovaného fyzioterapeuta v současnosti nenabízí. Společnost lázně Teplice spolupracuje s Hotelovou školou v Teplicích, jejíž studenti mají v lázeňských stravovacích zařízeních praxe. V minulosti proběhly také pokusy o spolupráci se studenty hotelové školy v oblasti průvodcovských služeb (Slišková, 2014).

Graf č. 11: Zaměstnanci lázní Teplice v Čechách dle pracovního zaměření v roce 2011



Zdroj: Vlastní zpracování dle Lázní Teplice v Čechách, 2014

Z hlediska kvalifikačních požadavků, které lázně na své zaměstnance kladou, dominují mimo odborných znalostí v případě zdravotnického personálu, především jazykové dovednosti zaměstnanců. Díky tradiční struktuře klientů, kteří do teplických lázní jezdí, se vše v lázních řeší v pěti jazykových mutacích (v české, německé, anglické, ruské a arabské). Podle současného trendu dominuje mezi zaměstnanci znalost angličtiny v kombinaci s němčinou, avšak díky nárůstům ruský mluvící klientely lázně oceňují, že se jim podařilo zvýšit i počet zaměstnanců se znalostí ruského jazyka (Slišková, 2014). Společnost Lázně Teplice v Čechách v roce 2010 podala žádost o dotaci z fondů Evropské unie na projekt Zvyšování kvalifikace zaměstnanců pro další růst a rozvoj společnosti Lázně Teplice v Čechách a.s. Dotace byla poskytnuta ve výši 3 939 tis. Kč na období 1. 12. 2010 až 30. 11. 2012. V rámci programu se zaměstnanci zúčastnili množství kurzů a konferencí, kde získali nové informace o nejmodernějších poznatcích a technikách v oblasti medicíny a péče o zdraví, absolvovali počítačové a jazykové kurzy (Lázně Teplice v Čechách, 2014). Projekt byl rozčleněn do 10 klíčových aktivit: 3 aktivity byly zaměřeny na školení pro zdravotníky, 3 na školení v oblasti cizích jazyků, 2 na IT kurzy, 1 blok doplňující odborná školení zaměřující se na oblast lázeňství a 1 klíčová aktivita byla zaměřená na komplexní realizaci projektu. Vzdělávání bylo plánováno pro 150 zaměstnanců (cca 41 %) a v rámci projektu bylo nakonec podpořeno 253 zaměstnanců (69 %). Do projektu byl zapojen zdravotnický personál na všech úrovních (lékaři, sestry, fyzioterapeuti, maséři), pracovníci obsluhy (pokojské, recepční, čišníci), administrativy i managementu. Během projektu se zrealizovalo 41 kurzů pro zdravotnický

personál, 20 jazykových kurzů (angličtina, němčina, ruština) a 5 IT kurzů a 5 odborných kurzů (Lázně Teplice, 2014).

V roce 2013 společnost podala další žádost o dataci Evropské unie a získala finanční prostředky ve výši 3 427 tis. Kč na období 1. 5. 2013 až 31. 1. 2015. V tomto případě se jednalo o dotaci na projekt Zvyšování kvalifikace zaměstnanců podporou odborného vzdělávání ve společnosti Lázně Teplice v Čechách a.s. (Lázně Teplice v Čechách, 2014). Do projektu bylo zapojeno 148 zaměstnanců (cca 40 %). Projekt je zaměřen na vzdělávání v oblasti zdravotnických metod, stravovacích služeb, marketingu, IT dovedností, jazykové kvalifikace, právní a daňové agendy a kromě jiného řeší také rovné příležitosti žen a mužů. Prostřednictvím projektu chce společnost reagovat na nové legislativní podmínky lázeňské péče a požadavky trhu.

Rozvoj kvalifikace zaměstnanců pomohl nejen k rozšíření a zkvalitnění služeb zákazníkům a tím i k posílení konkurenceschopnosti lázní, ale také samotným zaměstnancům, kteří tak získali lepší postavení na trhu práce. Na oblast jazykové vybavenosti kladou lázně velký důraz, proto i před získáním dotace vyhrazovaly na jazykové vzdělání svých zaměstnanců vlastní zdroje (Slišková, 2014). Zaměstnanci jsou v jazykových kurzech školení dle pracovního zaměření, aby kurzy mohly být uzpůsobeny a odpovídaly jazykovým potřebám jednotlivých pozic (Slišková, 2014).

5.3.2 Magistrát města Teplice

Druhým hlavním aktérem cestovního ruchu ve městě je Magistrát města Teplice. V čele teplického Magistrátu stojí primátor Jaroslav Kubera (ODS), který stojí v čele města již šesté volební období. Prvním náměstkem primátora je Bc. Hynek Hanza (ODS), který byl do této role zvolen již podruhé. Druhým náměstkem primátora je PhDr. Radka Růžicková, Ph.D. (ČSSD).

V listopadu 2014 se konaly komunální volby do zastupitelstva, kde se 26,74 % opět zvítězila ODS. Na koaliční spolupráci se nakonec dohodly vítězná ODS s ČSSD a TOP 09. Koalice získala v 27členném zastupitelstvu 13 hlasů.

Cestovním ruchem se v rámci teplického Magistrátu zabývá Oddělení turistického informačního centra, které spadá pod odbor školství, kultury a sportu. V tomto oddělení jsou zaměstnáni tři lidé. Úkolem tohoto oddělení je především propagace města, a to prostřednictvím vytváření propagačních materiálů, přímého poskytování informací návštěvníkům a turistům, propagace na veletrzích a akcích cestovního ruchu a spolupráce s dalšími institucemi na poli cestovního ruchu. Oddělení se rovněž zabývá sběrem a aktualizací dat týkajících se služeb ve městě. V rámci teplického Magistrátu tedy neexistuje odbor či oddělení, které by se zabývalo plánováním cestovního ruchu a rovněž neexistuje ani žádný strategický dokument, který by se plánováním zabýval. Existenci strategického plánu či samotné plánování město vnímá jako „jisté omezení, mantinely, které stojí v cestě otevření se co nejširšímu spektru turistů“ (Hynek Hanza, 2014). Z pohledu teplického Magistrátu není poloha lázeňského města příliš výhodná a většina, především zahraničních návštěvníků, vnímá Teplice jako tranzitní město. Strategický plán, který by vymezoval konkrétní aktivity na cestě za určitým typem návštěvníků, by proto byl značně omezující. „*Město usiluje o to, být otevřeným pro jakéhokoli turistu a snaží se využívat existujících prostředků a prezentovat se ve své skutečné podobě a se vším, co nabízí*“ (Hynek Hanza, 2014). Na udržitelnost cestovního ruchu město pohlíží jako na velmi složitý až nereálný cíl. Pod udržitelností si pak představuje především zachování cestovního ruchu a stávajícího počtu turistů ve městě. Město rovněž neprovádí žádná statistická šetření či jiné výzkumné aktivity v oboru cestovního ruchu a nepracuje ani s dostupnými statistickými daty (např. Českého statistického úřadu). Hrubými statistikami, např. návštěvností dle státní příslušnosti, se zabývá pouze zmíněné Informační centrum. V podobných aktivitách nevidí město smysl a využití, a to především proto, že město není subjektem, který by cestovní ruch řídil, jeho činnost se nezaměřuje na cestovní ruch, jelikož ten mu negeneruje žádné příjmy (kromě příjmů místním podnikatelům) (Hynek Hanza, 2014). O statistických šetření, které provádí Lázně však má město jisté představy díky kontaktu se při propagačních aktivitách. Svou roli na poli cestovního ruchu spatřuje město v nepřímé podpoře lázeňského cestovního ruchu prostřednictvím nemalých investic do vytváření a udržování hezkého a příjemného prostředí ve městě a rovněž v prezentování města jako turistické destinace na veletrzích cestovního ruchu v Česku i v zahraničí. Na prezentaci, především zahraničním turistům, klade město velký důraz (Hynek Hanza, 2014).

Město také podporuje (nejen) lázeňský cestovní ruch v podobě nevybrání místních poplatků. Určitým způsobem tedy dotuje ubytovací kapacity ve městě, jenž nemusí tyto poplatky svým

klientům přiúčtovat k ceně pobytu (Hynek Hanza, 2014). Zcela jistě by se jednalo o poměrně vysokou částku, se kterou by mohlo město disponovat například pro potřeby městské údržby. Vystává zde tedy otázka, zda by město nemělo začít uvažovat o zavedení místního poplatku. Prominutím poplatku město sice nepřímo podporuje lázeňství (a ubytovací kapacity), ovšem z mého pohledu toto gesto městu nic nepřináší a je pouze jednostranným aktem. Peníze, které by město získalo touto formou by mohly být účelně použity jinde, například na konkrétnější podporu cestovního ruchu ve městě nebo na zmíněné náklady na městskou údržbu. Město rovněž nezaplatňuje předzahrádky u restauračních zařízení, na které by mělo dle zákona o veřejném prostranství nárok. Lze tedy říci, že město tímto způsobem podporuje místní podnikatele, aby vytvářeli příjemné prostředí pro místní obyvatele i pro návštěvníky.

Jak již bylo řečeno, na prezentaci klade město velký důraz. K propagaci dochází samozřejmě v místě prostřednictvím turistického informačního centra, kde mohou turisté získat množství propagačních materiálů a informací. Propagační materiály města Teplice jsou také distribuovány do ubytovacích a stravovacích zařízení a jiných institucí v širokém okolí (Turistické informační centrum 2014). Za účelem oslovení potenciálních návštěvníků a turistů se město propaguje na veletrzích cestovního ruchu, kterých se pravidelně účastní. Jedná se většinou o jedny z největších veletrhů cestovního ruchu v Evropě, například Holiday World Praha, Slovakiatour Bratislava, Reisemarkt Drážďany, TC Lipsko, ITB Berlín, Free Mníchov, Vakantie Utrecht a další. Výčet navštívených veletrhů se samozřejmě mění v čase a v závislosti na předpokládané poptávce a popularitě a úsilí je zaměřeno i na vstup na nové trhy (Hynek Hanza, 2014). V minulosti se tak Teplice propagovaly i v Polsku, Španělsku či ruské Moskvě. Na základě zkušeností lze dle pana náměstka konstatovat, že v současnosti mají Česko ve velké oblibě Nizozemci, Rusové a Arabové. Do arabských zemí se však město propagovat nejedí, ale úzce spolupracuje s příslušnými ambasádami, např. s ambasádami Saudské Arábie, Kuvajtu či Bahrajnu (Hynek Hanza, 2014). V rámci propagačních akcí vychází město vstříc Lázním, jelikož ty se mohou na veletržních stáncích prezentovat spolu s městem Teplice zcela zdarma. Dá se říci, že je to další forma podpory cestovního ruchu ve městě. Je to zároveň obousměrná služba, protože největší atraktivitou Teplic (z hlediska zájmu turistů) jsou především lázně. Město si je vědomo bohatství, které samotná existence lázní a jejich historie představuje.

Ke spolupráci města a akciové společnosti Lázně Teplice v Čechách na určité úrovni tedy dochází, a to především při projektech zaměřených na lázeňské hosty. Z pohledu města však není spolupráce s Lázněmi úplně ideální a rozhodně je zde prostor pro větší kooperaci, která by byla ze strany Magistrátu velmi vítaná (Hynek Hanza, 2014). Hlavní překážkou na cestě za širší spolupráci je skutečnost, že teplické lázně jsou soukromým subjektem, tudíž usilují především o to, aby lázeňský host, který do města přijede, využil i doplňkové služby, které lázně poskytují, a utratil peníze v lázeňských zařízeních. Lázeňský host má tedy téměř veškeré služby dostupné „pod jednou střechou“ a nemá tendenci utrácet peníze ve městě. Z tohoto pohledu prioritní cílovou skupinou, kterou se snaží město nalákat k návštěvě, tedy není lázeňský host, ale běžný návštěvník či turista. Přímé finanční prostředky, které generuje lázeňský ruch, jsou majetkem akciové společnosti Lázně Teplice v Čechách. Určitou výtkou ze strany teplického Magistrátu jsou proto nulové příspěvky či zapojení se do údržby prostředí, ze kterého lázně těží (Hynek Hanza, 2014). Veškeré parky, které jsou hojně využívány lázeňskými turisty, jsou v péči města, které se snaží vytvářet a udržovat hezké a příjemné prostředí nejen pro své občany, ale právě i pro lázeňské hosty. Přímé příjmy z cestovního ruchu mají tedy velmi nízký podíl na celkových příjmech města. Je vhodné rovněž zmínit skutečnost, že ve vlastnictví Lázní je mnoho budov ve městě, a za žádnou z nich Lázně neplatí daň z nemovitosti (přímý příjem města) vzhledem k zdravotnické povaze zařízení.

Jak již bylo zmíněno výše, lázeňští turisté, kteří své peníze z větší míry utratí v zařízeních Lázní, nejsou pro město prioritní cílovou skupinou turistů, kterou se snaží do města přilákat. Určité plány má město s německou klientelou, která to má do Teplic nedaleko a která do Teplic tradičně jezdí. V souvislosti s touto klientelou se uvažuje se o vytvoření jakýchsi zážitkových balíčků neboli prodloužených víkendů s bohatým kulturně-spoločenským programem. Původní nápad zahrnoval spolupráci organizací provozovaných městem, nákupních center apod. Narazilo se však na překážku ze strany německých cestovních kanceláří, pro které tato idea nebyla příliš lákavá kvůli vzájemnému konkurenčnímu vztahu. Zrealizoval se i průzkum, ve kterém cestovní kanceláře neprojevily o produkt přílišný zájem. V současné době se tedy hledá řešení v podobě nalezení partnera, který by byl schopný zrealizovat toto na německé straně (Hynek Hanza, 2014).

Mezi společné projekty Magistrátu a Lázní patří projekt „lázeňského pasu“ neboli lázeňských slev. Každý lázeňský host, který přijede do místních lázní, by měl být informován o existenci

tohoto projektu, ve kterém má možnost obdržet jakýsi lázeňský průkaz, díky němuž získá ve vybraných zařízeních slevy na různých úrovních. Do projektu jsou zapojeny organizace, které jsou zřizovány městem, a to Severočeská filharmonie, Dům kultury, Aquacentrum, Regionální knihovna a Botanická zahrada. Příkladem takové slevy může být například sleva na vstupenku na divadelní představení, zakoupenou v den konání, v hodnotě 50 %. Tento projekt je zaměřen výhradně na lázeňské hosty, jeho využívání jinými turisty zatím není možné. Nápad pochází z hlavy náměstka primátora a vznikl již v roce 2010. Původní myšlenkou bylo vytvoření jakési městské karty (ve smyslu Opencard), což se však ukázalo být nejen z nákladového hlediska velmi problematické. Cílem tedy bylo vytvoření jednoduššího produktu, který by se mohl v budoucnosti rozšířit (Hynek Hanza, 2014). Podobné projekty „karet hostů“ vznikly i v řadě jiných destinací cestovního ruchu, namátkou lze jmenovat například Pec pod Sněžkou či oblast Lipna.

Dalším společným projektem, který vznikl v nedávné době, je projekt informačních tabulí (viz obrázek č. 3). Informační tabule jsou rozmístěny na několika místech, kde se nejčastěji pohybují turisté, především pak v parcích obklopujících lázně, a je na nich kromě fotografií zajímavých míst ve městě výpis činností, které jsou v těchto místech doporučeny a zakázány. Projekt informačních tabulí vznikl také jako snaha města o řešení vyhrocené situace, která pramení v odlišnosti kultur, které se zde střetávají. Odlišné chování turistů pocházejících z jiného kulturního prostředí (především turistů z arabských zemí) je jedním ze zdrojů nevraživosti místních obyvatel a předmětem četných konfliktů ve městě. Toto chování, které se může zdát na „evropské poměry“ poněkud nevhodné, však často nemusí být projevem arogance a nevole respektovat místní zvyklosti a pravidla, ale pouze známkou neznalosti. Město se tímto projektem jednoduchých, srozumitelných cedulí přeložených do rodných jazyků turistů snažilo turisty informovat o místních zvyklostech nenásilnou formou a předcházet tak mnohdy zbytečným konfliktům. Společnost Lázně Teplice v Čechách se na tomto projektu podílela především z hlediska poskytování překladatelských služeb, jelikož informační tabule obsahují pět jazykových mutací (českou, německou, anglickou, ruskou a arabskou). Projekt informačních tabulí je bezpochyby správným krokem k řešení situace, ovšem dle mého názoru k jeho uskutečnění došlo velmi pozdě. Informační cedule byly ve městě instalovány v létě roku 2014, kdy byla situace ve městě velmi vyhrocená. V tomto roce přijelo do města velké množství arabských turistů, čímž se mnohonásobně zvýšila viditelnost tohoto problému, vzrostl počet konfliktních situací, které mnohdy končily i přivoláním policie a nevraživost místních obyvatel byla velmi citelná. V tomto spatřuji velkou chybu Magistrátu

a Lázní, že tento problém neměly snahu řešit dříve, protože s rostoucím počtem arabských turistů, kteří v posledních letech Teplice hojně navštěvují, každoročně v menší či větší míře docházelo ke konfliktům. Příčinou takových konfliktů byl povětšinou střet rozdílných kultur a vzájemné nepochopení. Otázkou nyní zůstává, do jaké míry tento projekt vyřeší danou situaci, zda je takové řešení dostačující a do jaké míry budou turisté doporučení a zákazy respektovat. Protože cedule byly instalovány v srpnu, což je téměř na konci lázeňské sezóny, až sezóna 2015 ukáže účinnost tohoto opatření.

Město v této oblasti podniklo v létě roku 2014 i další kroky. Strážníci městské policie měli posilněné hlídky v lázeňských lokalitách a rovněž měli za úkol rozdávat informační letáky s informacemi o městě a o tom, jak se zde chovat (Schön 2014). Magistrát rovněž začal jednat se státní i městskou policií, muslimskou obcí i kuvajtskou ambasádou a společně usilují o to, jak zeliminovat třetí plochy v soužití místních obyvatel a hostů z arabských zemí. Členové muslimské obce v Teplicích tak například při pravidelných motlitbách začali lázeňským turistům rozdávat informační letáky. Probíhají dokonce jednání s Ministerstvem vnitra, které by dotovalo jakýchsi asistentů strážníků, kteří by usnadnili komunikaci s arabsky mluvícími hosty (Klang, Marek 2015).

Obr. č. 3: Informační cedule pro turisty



Zdroj: Vlastní dokumentace 2014

Z hlediska spolupráce s dalšími institucemi cestovního ruchu náměstek zmínil spolupráci, resp. členství ve Sdružení lázeňských míst. Sdružení lázeňských míst ČR je dobrovolnou zájmovou nestranickou a nevládní organizací měst a obcí v ČR se schváleným statutem lázní, jejímž cílem je aktivně přispívat k vytváření podmínek a nástrojů pro regeneraci a rozvoj lázeňství, zlepšování stavu a rozvoje lázeňské a městské infrastruktury, obnově lázeňských památek, propagace českých lázní apod. (Sdružení lázeňských míst 2015).

Pozitiva Teplic jako turistické destinace vidí náměstek primátora v samotné existenci termálních pramenů a historickém vývoji města, o který se dnes cestovní ruch opírá. Výhodu Teplic spatřuje také v rozsáhlých zelených plochách sloužících k odpočinku a relaxaci, které se nachází přímo v centru města. Naopak nevýhody náměstek spatřuje v zažitých negativních představách o městě, především ze strany českých turistů, protože zahraniční turisté již dostávají informaci novou. Vedení města Teplice, stejně jako celý Ústecký kraj, čelí výzvě v podobě bourání starých a dnes již v mnoha případech neplatných představách o této oblasti. Další negativum spatřuje v tranzitní poloze města. Vyšší návštěvnosti zahraničních turistů by rovněž pomohlo, kdyby se Teplice nacházely ve větším dosahu Prahy, což by zlepšilo pozici

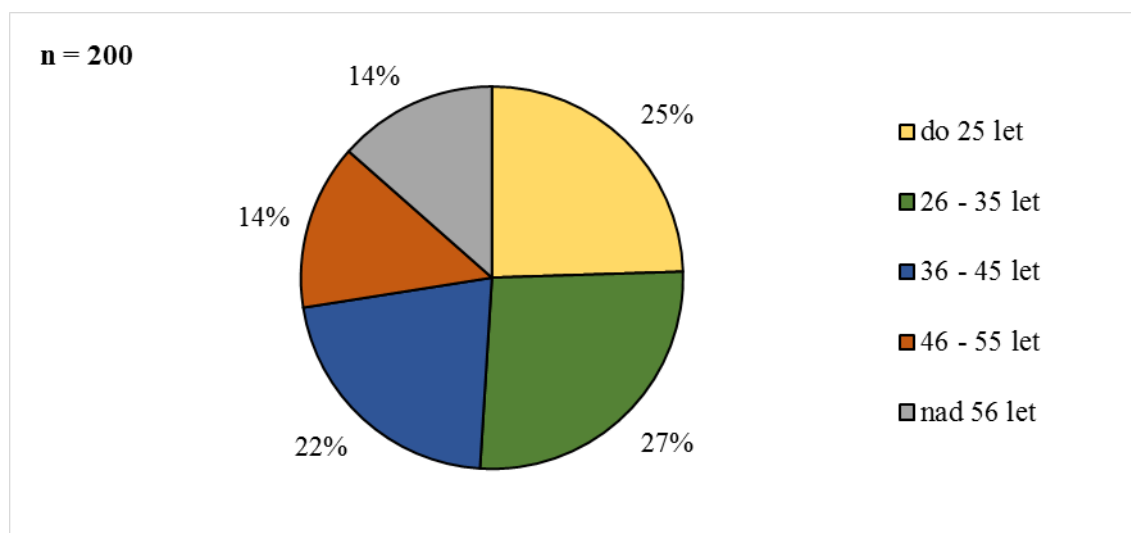
města v konkurenčním boji s jinými významnějšími destinacemi v Česku. V dostavbě dálnice D8, která je od Teplic vzdálena 20 km, spatřuje pozitivní i negativní dopady. Protože dálnice Teplice míjí, je možné, že mnoho turistů, kteří by dříve městem projížděli a v důsledku toho i samotné město navštívili, nyní neodbočí a bude pokračovat dál. Zároveň ale dálnice zkrátí časovou dostupnost i pohodlnost dopravy.

6 ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ S PŘÍTOMNÝM OBYVATELSTVEM

6.1 Popis výzkumného souboru

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 200 respondentů, kteří žijí na území města Teplice či dojíždějí do Teplic za prací či školou z obcí teplického okresu. 62, 5 % respondentů dotazníkového šetření tvořily ženy, 37, 5 % muži. Věkovou strukturu respondentů přibližuje graf č. 12.

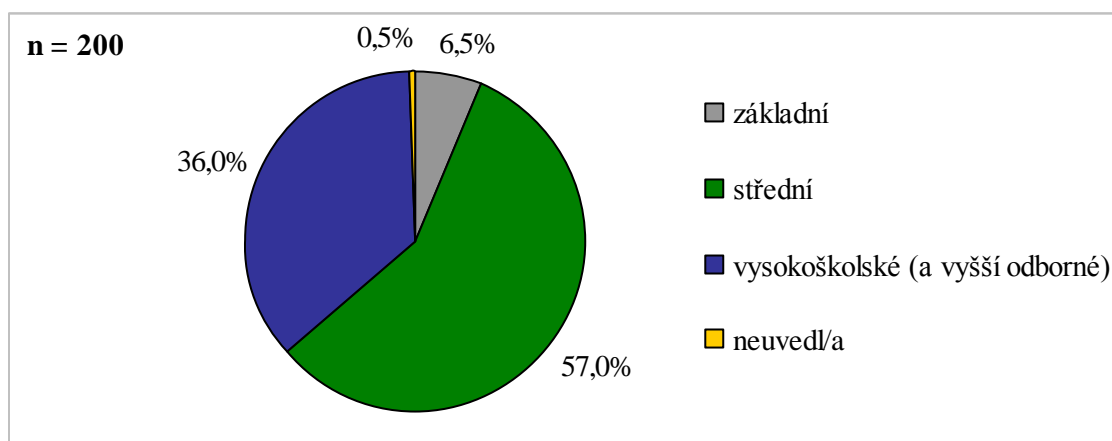
Graf č. 12 : Věková struktura respondentů dotazníkového šetření



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

V grafu č. 13 lze vidět složení respondentů dle vzdělání. Více než polovinu dotazovaných tvoří lidé se středním vzděláním, naopak nejmenší zastoupení mají lidé se základním vzděláním. Jeden dotazovaný, který měl k dispozici tištěnou verzi dotazníku, své vzdělání neuvedl.

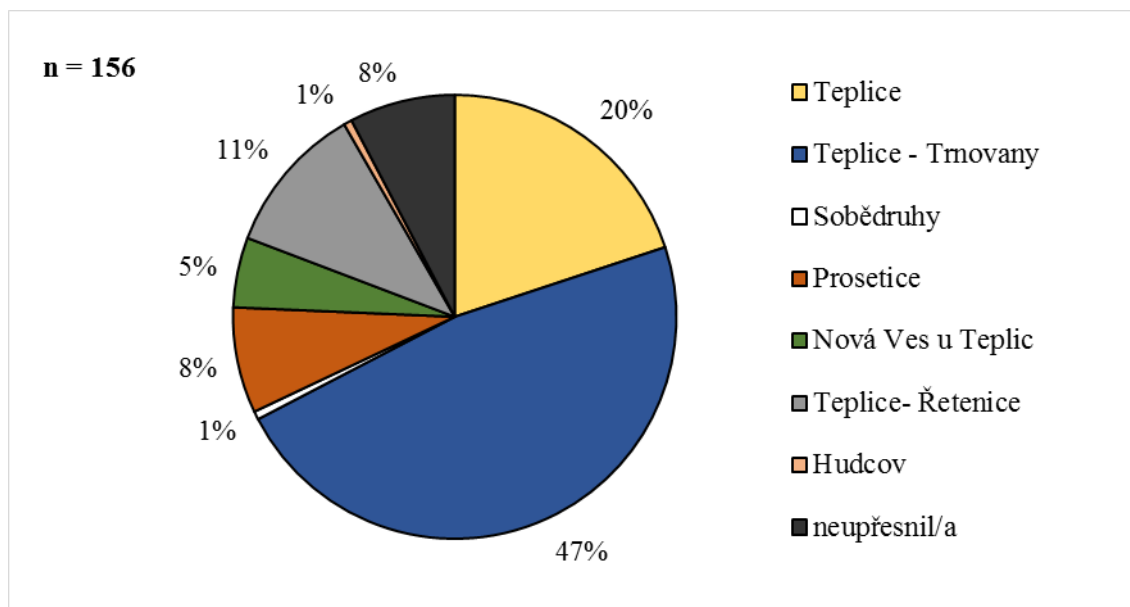
Graf č. 13: Vzdělanostní struktura respondentů dotazníkového šetření



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

78 % respondentů jsou obyvatelé města Teplice, 17 % respondentů žije v obcích teplického okresu a do města dojíždí za prací či za školou. 5 % respondentů neupřesnilo lokalitu svého bydliště. V grafu č. 14 lze vidět složení respondentů z Teplic dle bydliště v jednotlivých městských částech. Teplice jsou katastrálně rozděleny do 6 městských částí – Teplice, Teplice – Trnovany, Sobědruhy, Prosetice, Nová ves u Teplic, Teplice Řetenice a Hudcov.

Graf č. 14: Zastoupení respondentů s bydlištěm v Teplicích dle jednotlivých městských částí



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

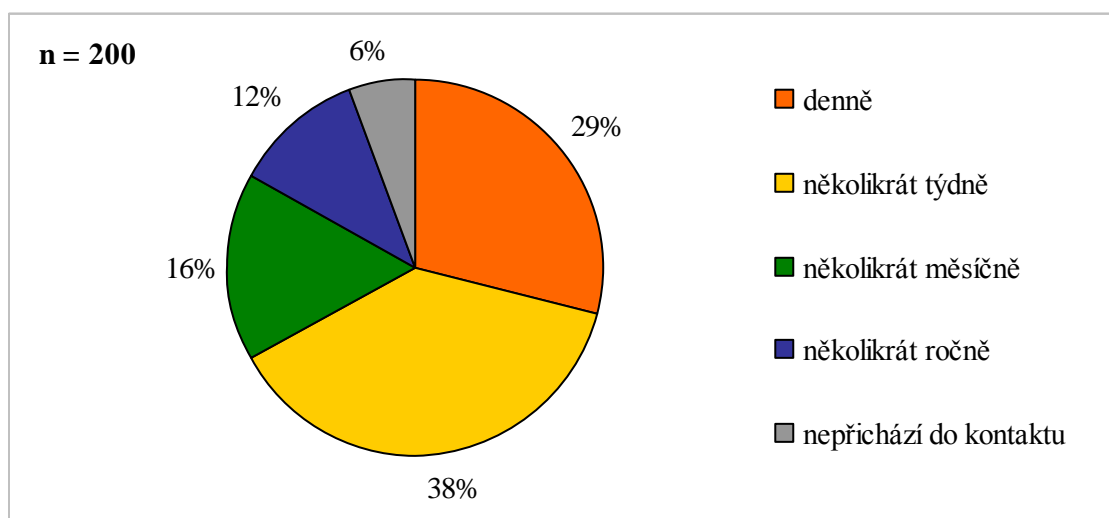
Ve městě jsem vymezila lokality, které jsou turistickým ruchem zasaženy nejvíce – centrum (městská část Teplice) a Šanov I (městská část Trnovany). V těchto lokalitách žije 28 % respondentů s bydlištěm v Teplicích.

Z celkového počtu dotázaných pracuje 25 % v cestovním ruchu či službách, které slouží především turistům. Dalších 17 % dotazovaných má v rodině někoho, kdo pracuje v cestovním ruchu či přidružených službách.

6.2 Výsledky výzkumu

V úvodní otázce jsem zjišťovala jak často přichází respondenti do kontaktu s lázeňskými hosty. Jak lze vidět v grafu č. 15, nejvíce respondentů (38 %) se s lázeňskými hosty setkává několikrát týdně a 29 % respondentů dokonce denně. Do velmi sporadického kontaktu, tj. několikrát ročně, přichází 12 % respondentů a 6 % jich do kontaktu s lázeňskými hosty vůbec nepříjde. Jak ve své publikaci diskutovali Cook a Sellitz (1988, cit. v Seaton 1997) při kontaktu dochází k vzájemnému působení subjektů a k navazování vztahů, které zahrnují různé chování. Kontakt může být pozitivní, negativní či povrchní. Z výsledků šetření je zřejmé, že u velkého podílu respondentů (67 %) dochází k velmi intenzivnímu kontaktu a interakcím s lázeňskými hosty. Kvalitě tohoto kontaktu se věnuji v dalších otázkách.

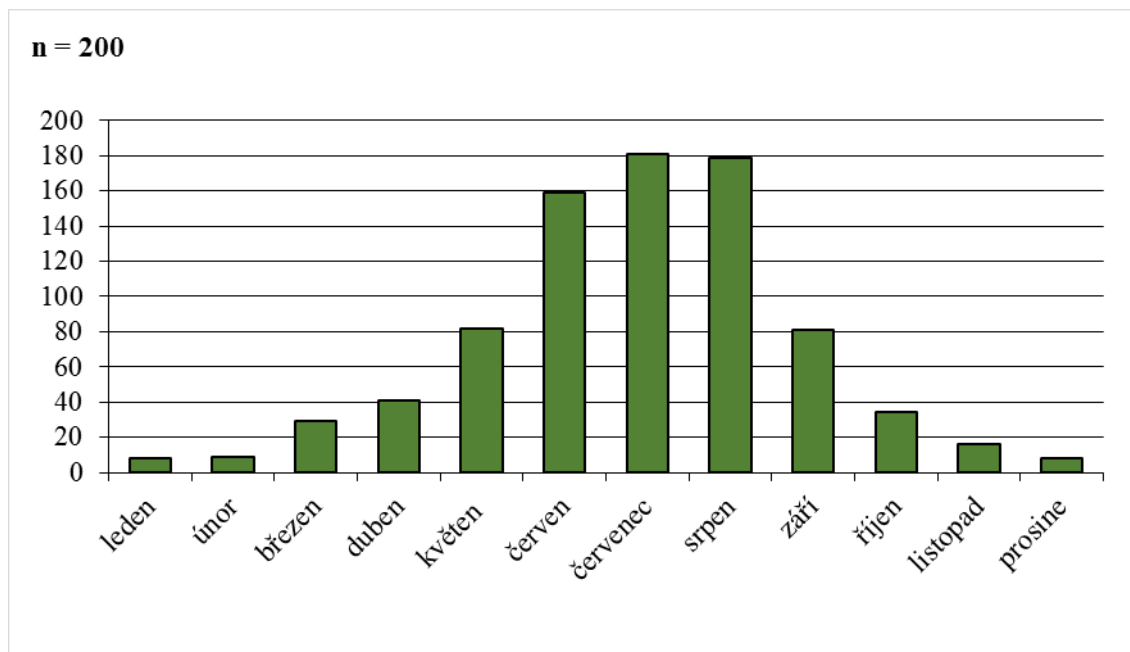
Graf č. 15 : Četnost kontaktu respondentů s lázeňskými hosty v Teplicích



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

Další otázka zjišťovala, v jakých měsících respondenti nejvíce pocítují, že je město zatížené lázeňskými hosty. Z grafu č. 16 je patrné, že nejvyšší zatížení pocítují respondenti v letních měsících – v červnu, červenci a srpnu. V červenci pocítuje nejvyšší zatížení 91 % a v srpnu 90 % respondentů. 4 % respondentů pocítují zatížení celoročně a stejné procento respondentů naopak nepocítuje zatížení vůbec. Neměla jsem bohužel k dispozici data týkající se příjezdů lázeňských klientů v jednotlivých měsících roku, z rozhovoru s obchodní ředitelkou Lázní Teplice jsem se však dozvěděla, že kapacita lázní je vyplněna téměř během celého roku, významné rozdíly však existují v době příjezdu jednotlivých klientel. Měsíce, které lze vidět v grafu jako nejvíce zatížené, tj. období od června do září, jsou spojené v teplických lázních především s příjezdy arabské klientely, jejíž nejsilnější měsíce jsou právě v letním období. Jak již bylo řečeno, arabská klientela má svá specifika mezi která patří především to, že přijíždí do města v početném zastoupení (klient lázní doprovázený širokým příbuzenstvem) a ve městě tráví až několik měsíců. Rovněž skutečnost, že pochází z naprosto odlišného kulturního prostředí s jinými návyky a má odlišný vzhled (tmavší barva pleti, rozdílný způsob odívání, zahalení arabských žen) má velký vliv na to, že tito turisté jsou na první pohled rozeznatelní (tzn. „jsou více vidět“) a jejich přítomnost proto působí na místní obyvatele nejvíce.

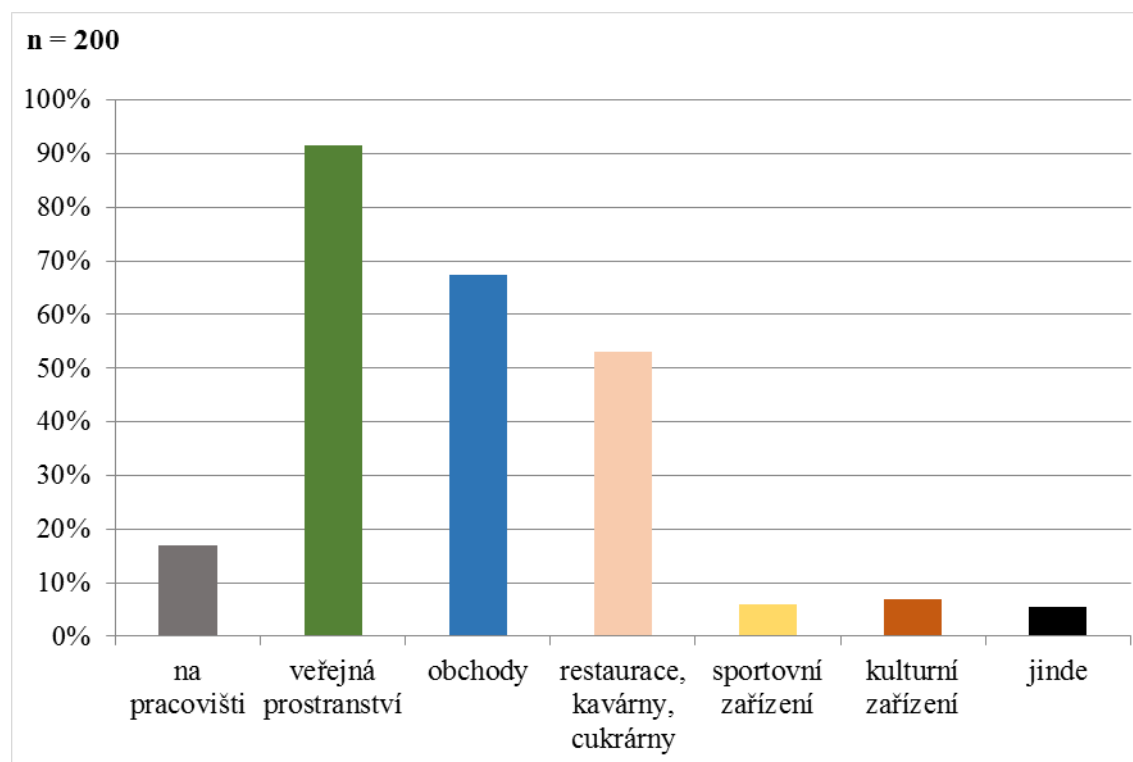
Graf č. 16: Pocítovaná zatíženost města Teplice lázeňskými hosty v jednotlivých měsících roku



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

V následující otázce jsem se respondentů ptala, kde nejčastěji přichází do kontaktu s lázeňskými hosty. Respondenti mohli vybrat více odpovědí. V grafu č. 17 lze vidět, že nejvíce se rezidenti setkávají s lázeňskými hosty na veřejných prostranstvích (92 %), v obchodech (68 %) a v restauracích, kavárnách a cukrárnách (53 %). Odpovědi jinde, kterou respondent mohl rozvést, využilo jen 11 respondentů, kteří navíc doplnili „v lázních“ a „MHD“ a „v domě, kde bydlím a kde mají pronajatý byt“. 17 % respondentů se s lázeňskými hosty setkává v práci. Domnívám se, že odpověď respondentů byla rovněž často spojována s arabskými turisty, jelikož ti jsou na první pohled rozeznatelní a tudíž poznat je např. v obchodech (narozdíl od jiného lázeňského hosta) je velmi snadné. Arabští turisté jsou taktéž zvyklí pobývat během dne i dlouho do noci venku, rádi využívají parkových prostor, kde na dekách v trávě ve větších skupinách sedí, jedí a hovoří, rovněž na letních zahrádkách restaurací, kaváren a cukráren posedávají a kouří vodní dýmky (pouze muži) a všude okolo pobíhají děti. Je tedy téměř nemožné se s nimi na veřejných prostranstvích nesetkat a nerozpoznat je od běžných obyvatel. Samozřejmě to ovšem není pouze záležitostí arabské klientely, protože již samotná podstata lázeňského pobytu vybízí k procházkám, posedávání v parcích a restauračních zařízení či nákupech v obchodech lázeňské hosty obecně.

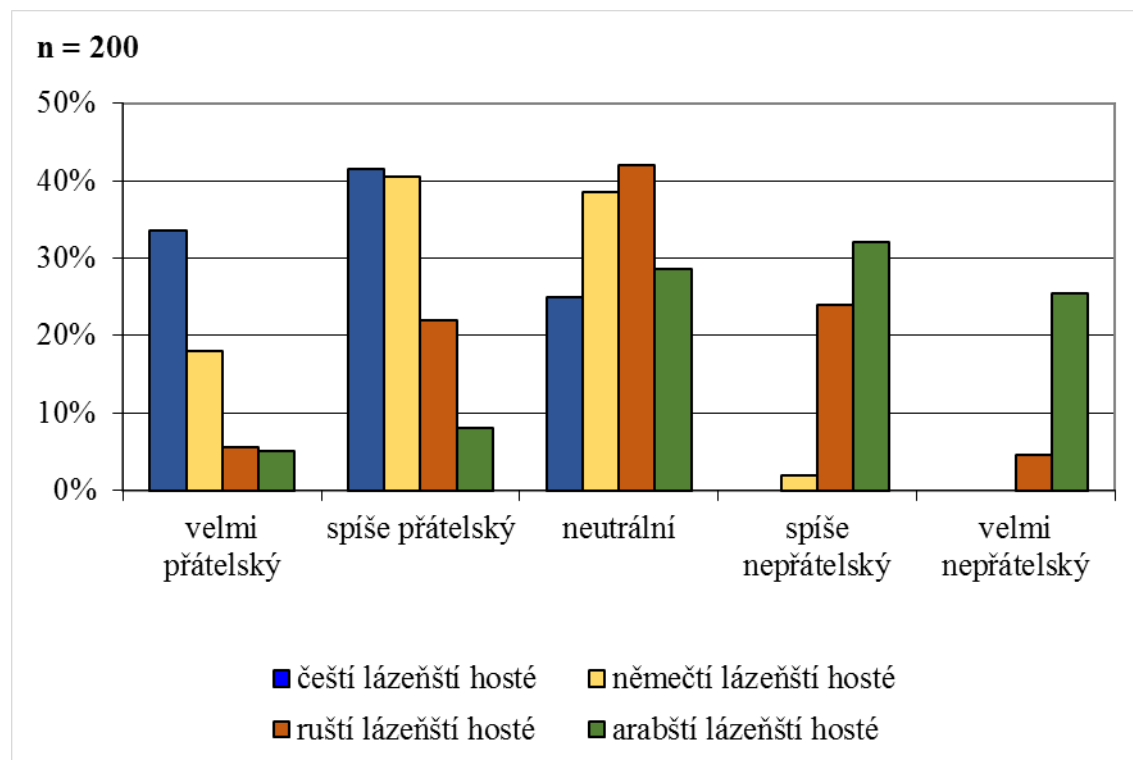
Graf č. 17 : Nejčastější místo kontaktu respondentů s lázeňskými hosty v Teplicích



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

Další otázkou jsem již usilovala o odhalení vztahu k dominantním skupinám lázeňských hostů (podle národnosti). Tato otázka byla bateriového typu, kdy respondent musel označit svůj vztah ke každé skupině lázeňských hostů. V grafu č. 18 lze vidět, že vztah respondentů k českým lázeňským hostům je kladný, 76 % z nich označilo svůj vztah jako velmi či spíše přátelský, 25 % jako neutrální a nevyskytla se žádná odpověď, která by označovala vztah jako nepřátelský. Dobrý vztah mají respondenti i k německým lázeňským hostům, 59 % jich označilo svůj vztah jako přátelský nebo spíše přátelský, pouhé 2 % označili vztah jako spíše nepřátelský. U zbylých klientel již nebyly odpovědi tak jednoznačné. Vztah k ruské klientele označilo nejvíce respondentů (42 %) jako neutrální, 24 % jako spíše nepřátelský a 22 % jako spíše přátelský. U arabských lázeňských hostů se potvrdila má hypotéza, a to, že vztah respondentů k této klientele je spíše nepřátelský. V grafu můžeme sledovat nárůst odpovědí v pravé „negativní“ části grafu. 32 % respondentů označilo svůj vztah jako spíše nepřátelský a 26 % dokonce jako velmi nepřátelský. 29 % považuje svůj vztah k arabským lázeňským hostům jako neutrální. Pouze 12 % má velmi nebo spíše přátelský vztah. Převažující nepřátelský vztah respondentů k arabské klientele je bezesporu ovlivněn i současnou náladou ve společnosti, kdy vlivem teroristických útoků a nepokojů spojených s islámským státem, roste napětí, strach a nacionalistické tendence především v evropských státech.

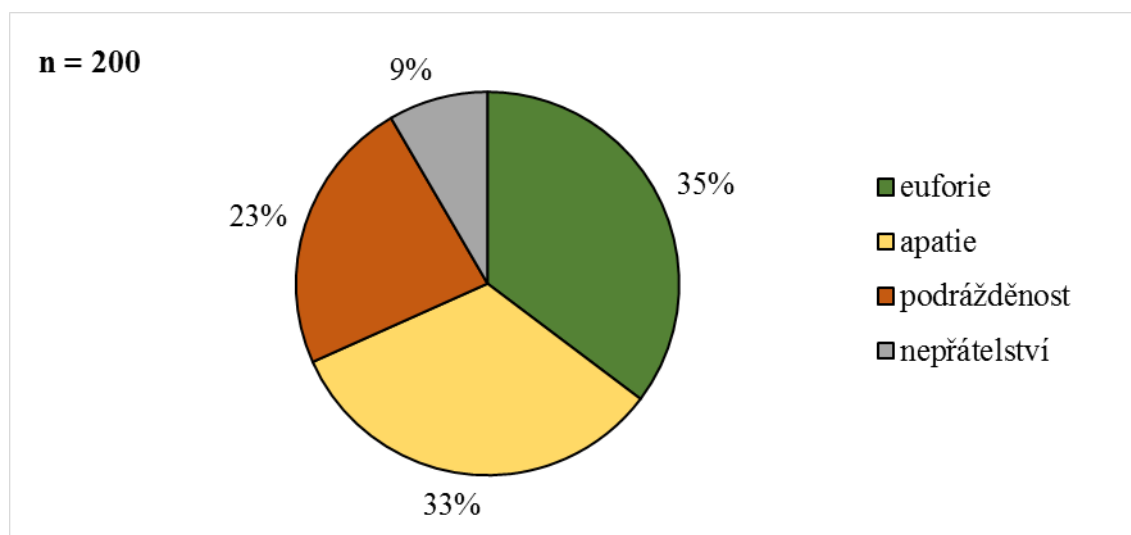
Graf č. 18: Vztah respondentů ke skupinám lázeňských hostů v Teplicích dle národnosti



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

Respondenti měli dále za úkol rozdělit 100 bodů mezi 4 tvrzení podle toho, jak vyjadřují jejich vztah k lázeňským hostům obecně: euforie – turisté jsou zde vítáni; apatie – ochota ke kontaktu stagnuje či klesá; podrážděnost – turisté přinášejí více problémů než užitku; nepřátelství – turisté nejsou vítáni. Zde jsem se inspirovala Doxeyho iritačním indexem, který zjišťuje míru nevraživosti rezidentů k cestovnímu ruchu a turistům. Jak lze vidět v grafu č. 19, nejvíce respondentů pociťuje ve vztahu k lázeňským hostům obecně euforii, případně apatii (nad 30 %). Pouze 8 % respondentů cítí nepřátelství. Vztah respondentů k cestovnímu ruchu a turistům se mění v průběhu času, většinou začíná euforií a končí antagonismem a má na něj vliv mnoho faktorů. Pásková a Zelenka (2002) zmiňují například prostorovou a časovou koncentraci turistů či míru rozdílnosti kultur. Právě tyto faktory ve velké míře působí i v Teplicích, jelikož se zde dochází ke střetu s odlišnou arabskou kulturou, jejíž představitelé se zdržují ve městě relativně dlouhou dobu (několik týdnů až měsíců) a koncentrují se v určitých lokalitách. Za předpokladu, že se vztah místních obyvatel vyvíjí od počáteční euforie k antagonismu, zasluhuje si relativně vysoké procento respondentů pociťující apatii a podrážděnost pozornost.

Graf č. 19: Míra nevraživosti respondentů k lázeňským turistům obecně



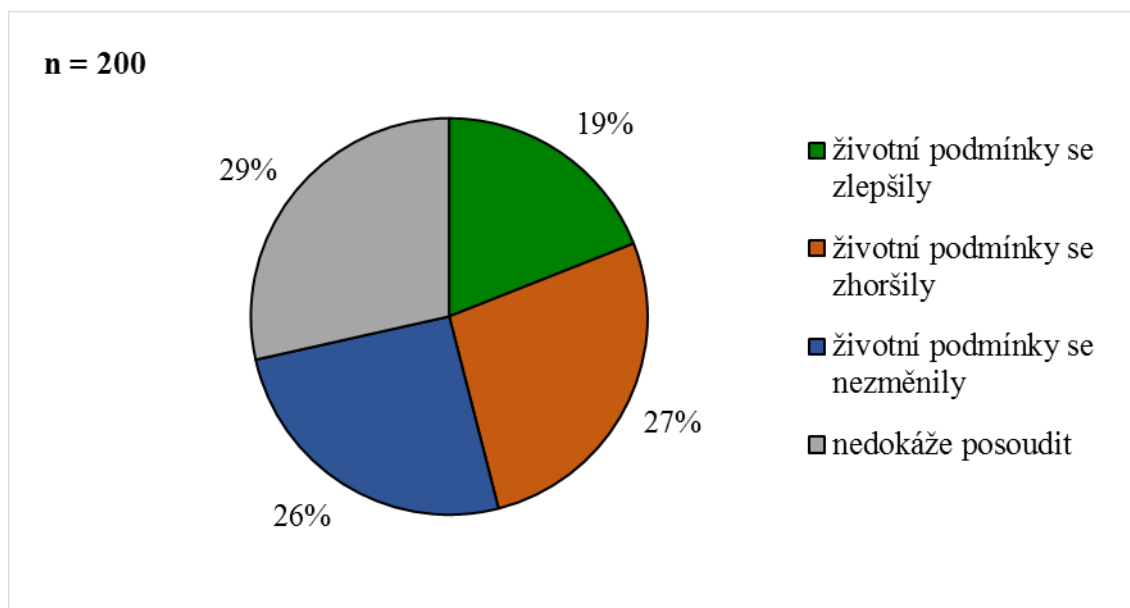
Zdroj: Vlastní šetření, 2014

V další otázce jsem zjišťovala, jaký vliv má přítomnost lázeňských hostů na životní podmínky místních obyvatel. Z grafu č. 20 je patrné, že rozložení jednotlivých odpovědí v rámci souboru respondentů je relativně stejnoměrné. Nejvíce respondentů zvolilo možnost „nedokážu posoudit“ (29 %). Možnost „životní podmínky se zhoršily“ vybralo 27 %

respondentů a téměř stejný počet si myslí, že „životní podmínky se nezměnily“. Nejméně (19 %) respondentů má pocit, že se životní podmínky zlepšily.

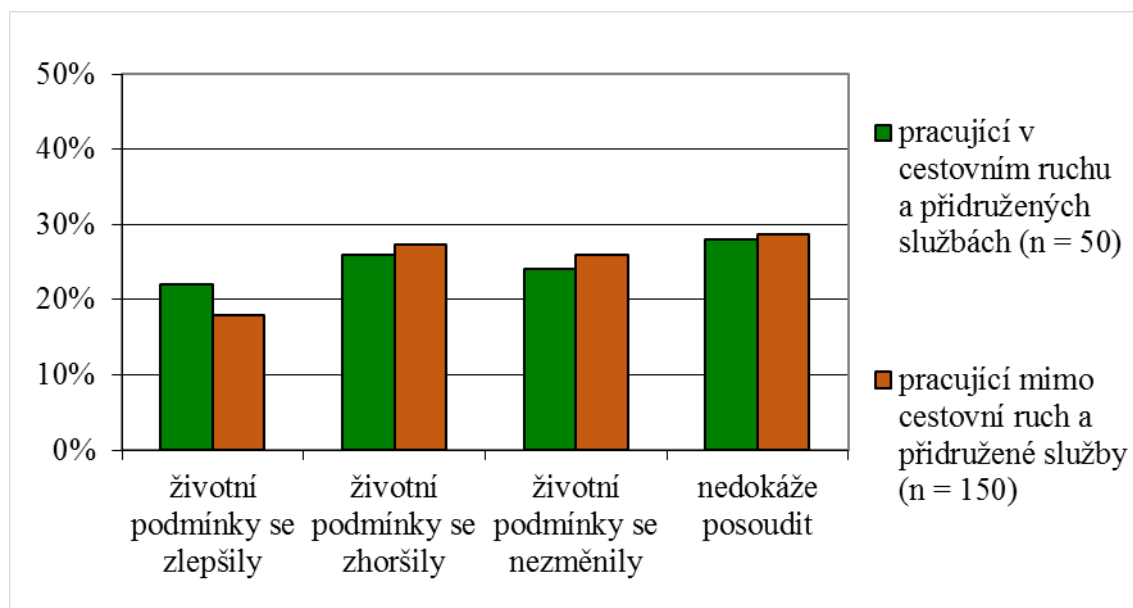
U této otázky je zajímavé srovnání názorů respondentů podle toho, zda pracují v cestovním ruchu a službách, které slouží turistům, dá se předpokládat, že budou mít vyšší procento odpovědí „životní podmínky se zlepšily“, jelikož jsou aktivně zapojeni do cestovního ruchu a přímo tak těží z výhod, které jim přítomnost turistů přináší. Fialová (2012) tento proces vysvětluje jako rozdělení místních obyvatel na dvě skupiny: první, která z cestovního ruchu profituje a získává výhody a druhou, která z cestovního ruchu netěží, často naopak strádá. V grafu č. 21 lze vidět, že respondenti pracující v cestovním ruchu a přidružených službách mají o 4 % více odpovědí „životní podmínky se zlepšily“ a naopak o 1 % méně odpovědí „životní podmínky se zhoršily“ než pracující mimo cestovní ruch. Můžeme tedy v určité míře sledovat dualizaci společnosti.

Graf č. 20: Vliv přítomnosti lázeňských hostů v Teplicích na životní podmínky místních obyvatel



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

Graf č. 21: Vliv přítomnosti lázeňských hostů v Teplicích na životní podmínky pracujících v cestovním ruchu a přidružených službách a pracujících mimo cestovní ruch

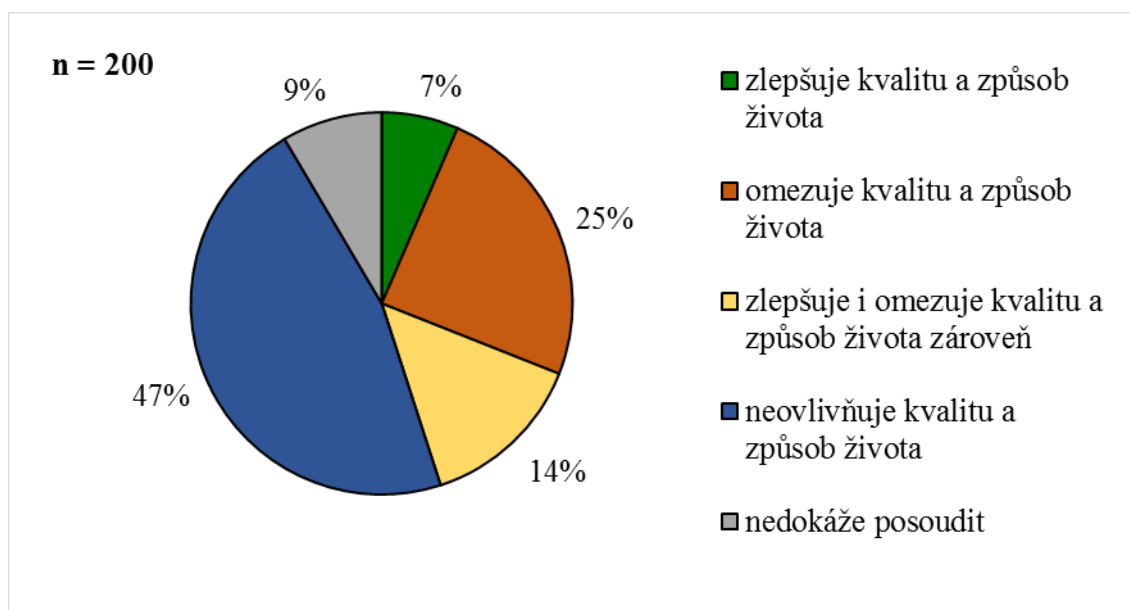


Zdroj: Vlastní šetření, 2014

V následující otázce jsem zjišťovala, jak přítomnost lázeňských hostů ovlivňuje kvalitu a způsob života samotného respondenta. Pokud respondenti vybrali možnost „zlepšuje kvalitu a způsob mého života“ nebo „omezuje kvalitu a způsob mého života“ či „zlepšuje i omezuje zároveň, měli prostor svou odpověď zdůvodnit. V grafu č. 22 lze vidět, že téměř polovina respondentů (47 %) má pocit, že přítomnost lázeňských hostů neovlivňuje kvalitu ani způsob jejich života. Druhou nejčastější odpovědí bylo „omezuje kvalitu a způsob mého života“ (25 %). Ve zdůvodnění odpovědí těchto respondentů, se v naprosté většině vyskytovala souvislost s arabskými, někdy i s ruskými lázeňskými hosty. 46 % z těchto respondentů, kteří zdůvodnili odpověď, uvedlo, že kvalita a způsob jejich života je snižována především díky „*nepořádku v parcích a na veřejných prostranstvích, který po arabských hostech zůstává*“. Jejich druhou nejčastější odpovědí (33 % respondentů) bylo také „*neslušné či arogantní chování arabských lázeňských hostů a nerespektování místních pravidel a zvyklostí*“. 28 % se cítí být omezováno hlukem a rušením nočního klidu. Omezování kvality a způsobu života je tedy vnímáno především chováním konkrétní skupiny lázeňských hostů, a to hostů z arabských zemí. Překvapením pro mne bylo 18 % respondentů, kteří se necítí bezpečně v jejich přítomnosti či dokonce pociťují strach. Pouhých 7 % dotazovaných si myslí, že přítomnost lázeňských hostů zlepšuje kvalitu a způsob jejich života. Respondenti, kteří zvolili tuto odpověď argumentovali především „*přívalem finančních prostředků do města*“, ať už v podobě investic nebo tržeb

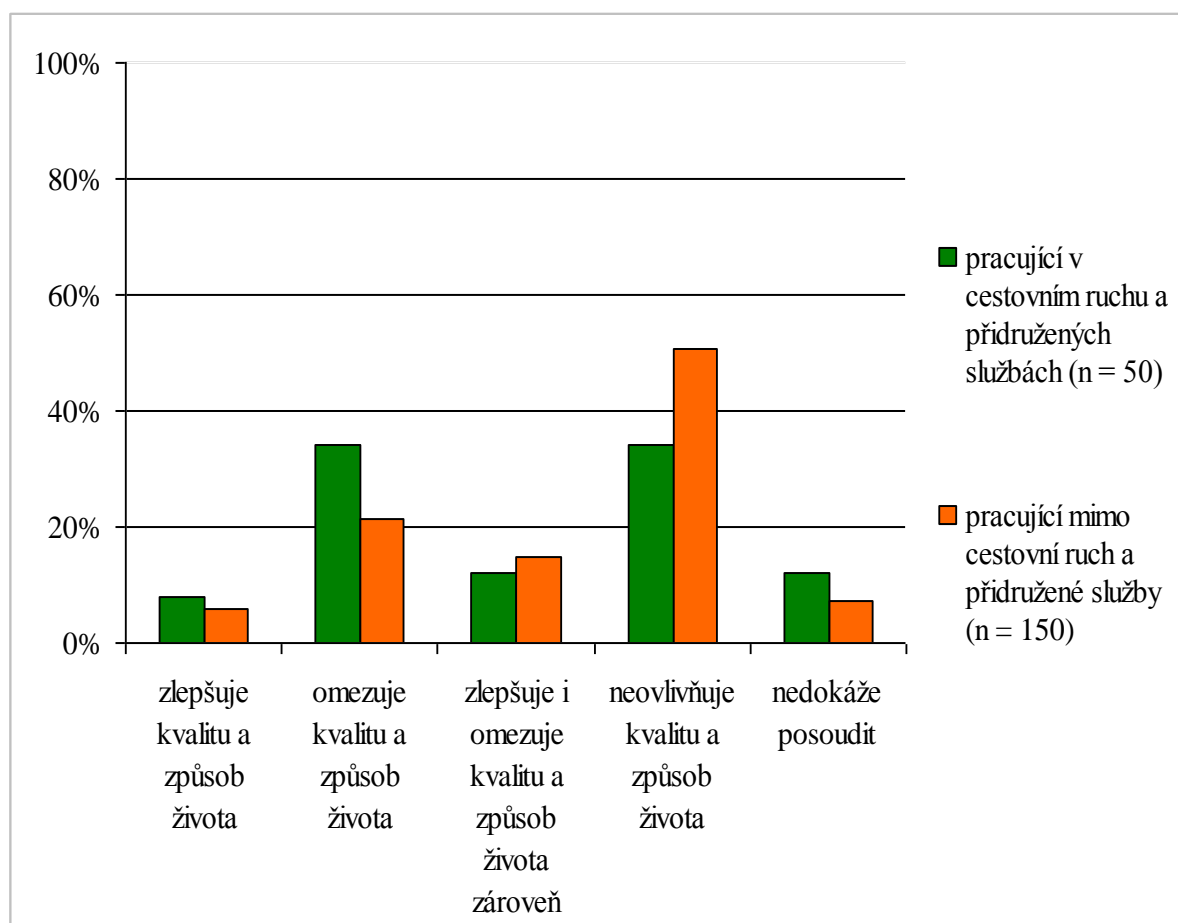
místním podnikatelům a s tím také souvisejícími pracovními příležitostmi. Dalším častým argumentem byla „zvýšená péče o čistotu města a příjemné prostředí“ a „zlepšení nabídky kulturního vyžití“. Tato otázka byla pro mne zároveň i otázkou kontrolní, jelikož se v následujících dvou otázkách ptám na pozitivní a negativní dopady přítomnosti lázeňských hostů a respondentům dávám na výběr z několika odpovědí. Díky upřesňujícím odpovědím respondentů, jsem si ověřila, že jsem v následujících otázkách skutečně vystihla nejcitelnější pozitivní i negativní dopady, které mohou respondenti pociťovat. Opět je zde zajímavé srovnání odpovědí respondentů pracujících v cestovním ruchu a službách. V grafu č. 23 můžeme sledovat, že respondenti pracující v cestovním ruchu a přidružených službách mají o 2 % více odpovědí „zlepšuje kvalitu a způsob života“, ovšem o 12 % více odpovědí „omezuje kvalitu a způsob života“ než pracující mimo cestovní ruch.

Graf č. 22: Vliv přítomnosti lázeňských hostů v Teplicích na kvalitu a způsob života respondentů



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

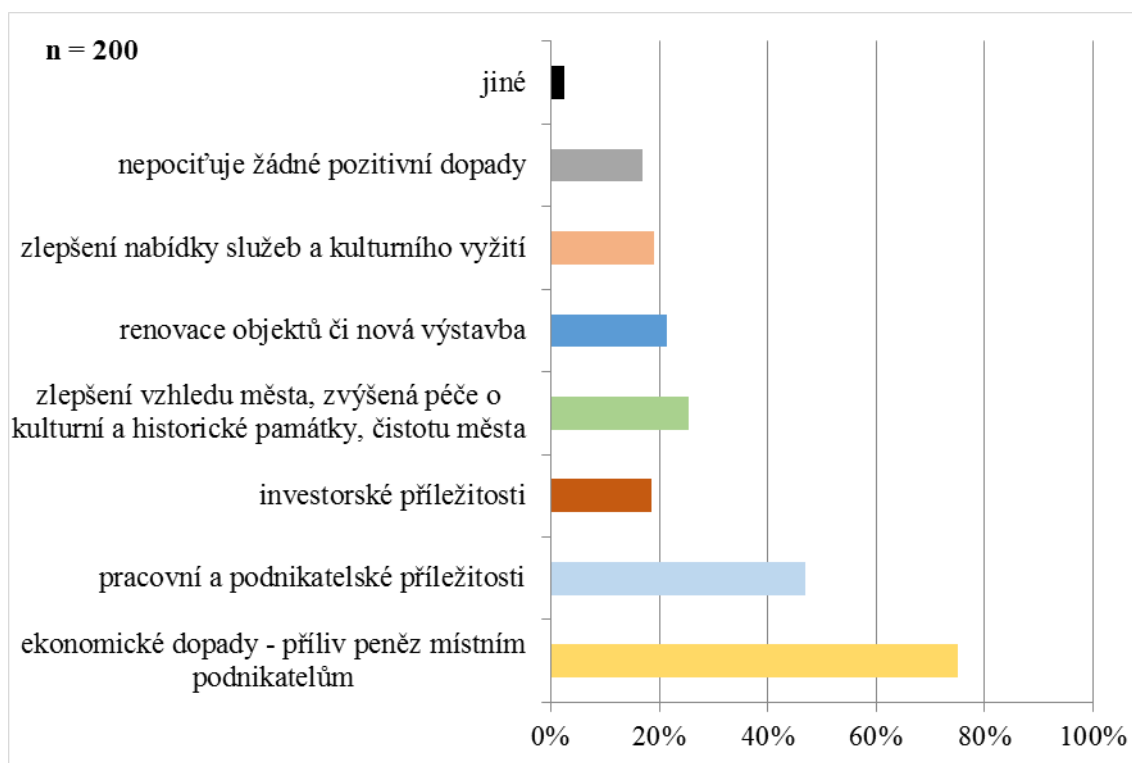
Graf č. 23: Vliv přítomnosti lázeňských hostů v Teplicích na kvalitu a způsob života respondentů pracujících v cestovním ruchu a přidružených službách a pracujících mimo cestovní ruch



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

Následující dvě otázky byly věnovány pozitivním a negativním dopadům, kteří respondenti pociťují v souvislosti s lázeňskými hosty. Obě otázky nabízely výběr z 6 nabízených možností, odpověď „nepociťuji žádné“ a odpověď „jiné“, kterou mohli respondenti rozvést a doplnit tak dopady, které se nevyskytovaly v nabízených možnostech.

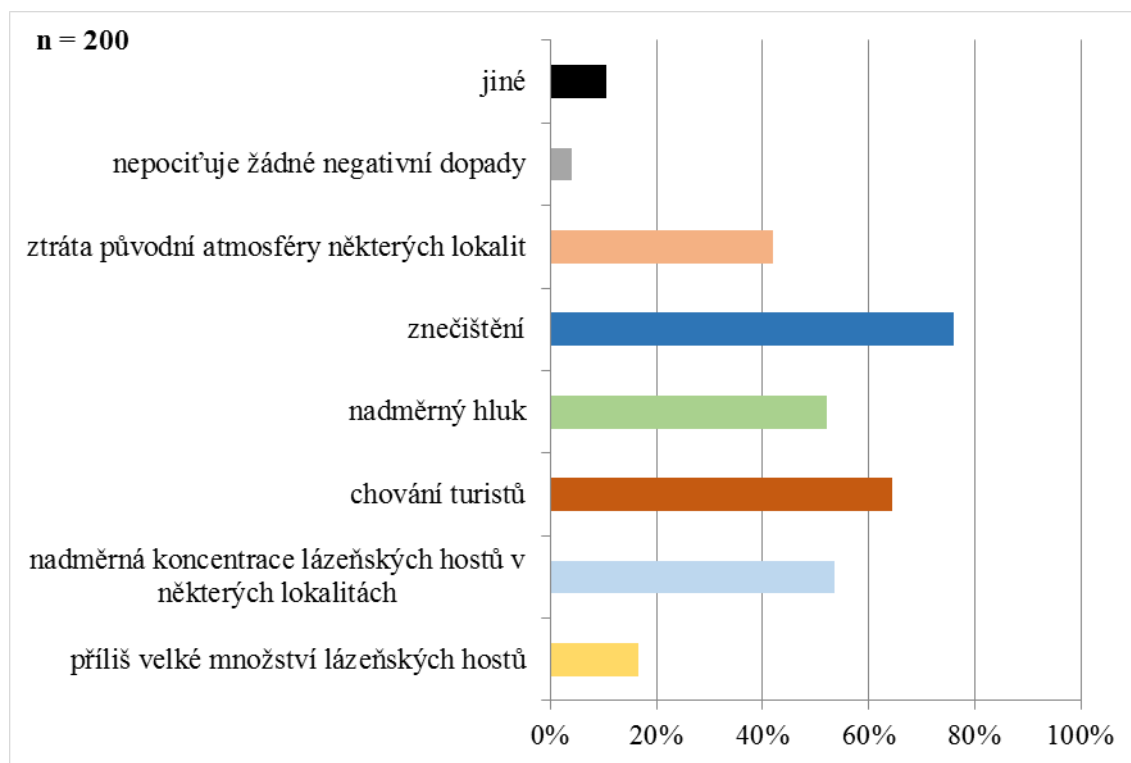
Graf č. 24: Pozitivní dopady, které respondenti pociťují v souvislosti s přítomností lázeňských hostů v Teplicích



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

V grafu č. 24 je znázorněno vnímání pozitivních dopadů přítomnosti lázeňských hostů na respondenty. Pozitivní dopady pocítuje 83 % respondentů. Nejvíce respondentů (75 %) oceňuje ekonomické dopady v podobě přílivu peněz místním podnikatelům a téměř polovina (47 %) také vznik pracovních a podnikatelských příležitostí. 26 % respondentů ocenilo také zlepšení vzhledu města. Překvapilo mne i relativně vysoké procento respondentů, kteří nepocítovali žádné pozitivní dopady (17 %). Odpověď „jiné“ využila 3 % respondentů, kteří zmiňovali např. „*kosmopolitní vzhled*“. Osobně velmi oceňuji, že si respondenti uvědomují pozitivní dopady, které lázeňský cestovní ruch městu bezpochyby přináší.

Graf č. 25: Negativní dopady, které respondenti pocítují v souvislosti s přítomností lázeňských hostů v Teplicích



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

Negativní dopady pocítuje 96 % respondentů (viz graf č. 25). Mezi negativními dopady u respondentů jednoznačně převažovalo znečištění města (76 %), které respondenti nejčastěji zmiňovali i v důvodech, proč přítomnost lázeňských turistů omezuje kvalitu a způsob jejich života. Více než polovina respondentů také pocítuje negativní dopady přítomnosti lázeňských hostů v jejich chování (65 %), nadměrné koncentraci v některých lokalitách (54 %) a nadměrném hluku (52 %). 11 % respondentů nepocítuje žádné negativní dopady. Pocítované negativní dopady dávali v předešlých odpovědích respondenti do souvislosti s arabskými lázeňskými hosty. Na základě svého pozorování, které jsem opakovaně prováděla v lázeňských lokalitách a při kterém jsem se zaměřila na chování lázeňských hostů, musím konstatovat, že arabští hosté opravdu znečišťují lokality, ve kterých se pohybují. Arabští hosté jsou zvyklí během dne i dlouho do noci pobývat venku, kde ve velkých skupinách posedávají na dekách na trávnících lázeňských parků (především Šanovského parku). Po jejich odchodu po nich zůstává velké množství odpadků, které nejsou zvyklí si po sobě uklízet. Vystává zde otázka, do jaké míry byli o nutnosti uklízení si po sobě informováni, protože v jejich domovském prostředí je velmi časté, že vzhledem k jejich statutu „platicího zákazníka“ po nich odpadky uklidí někdo jiný. Již zmíněné pobývání venku do nočních hodin a s tím

spojené rušení nočního klidu, souvisí s odlišným životním stylem. Hosté z arabských zemí jsou zvyklí trávit čas pohromadě a venku a zvláště během období Ramadánu jejich společenský život začíná až po setmění. Ramadán je měsíc, ve kterém údajně prorok Mohamed obdržel první boží zjevení, a na památku toho drží muslimové půst, jehož smyslem je přiblížení se duchovní podstatě islámu prostřednictvím zřeknutí se některých potřeb. Během Ramadánu je zakázáno jíst, pít, kouřit a mít sexuální styk. Půst začíná při úsvitu svoláním na ranní modlitbu a je ukončen svoláním na modlitbu večerní, po níž následuje servírování mnoha pokrmů. Během Ramadánu by měli muslimové zlepšit své chování a urovnat spory. V muslimském světě panuje během Ramadánu ve dne klid, po západu slunce jsou však běžné oslavy, hostiny a jiné společenské akce s živými diskuzemi. Rovněž po skončení Ramadánu přichází tří týdenní období hodování, kterého si užívají všichni, kteří úspěšně prošli půstem. V roce 2014 připadl Ramadán na období od 28. června do 27. července. Stížností na rušení nočního klidu arabskými turisty tak velmi často přibývá právě v souvislosti s Ramadánem.

Po zodpovězení této otázky byli respondenti, kteří zvolili možnost „ztráta původní atmosféry některých lokalit“ požádáni, aby upřesnili kterých. Za místo, které ztratilo svou původní atmosféru, byl ve většině případů (69 %) pokládán Šanov I (především Šanovský park). Naprostá většina těchto respondentů uváděla opět souvislost s arabskými lázeňskými hosty, kteří jsou pro tuto lokalitu typičtí. Respondenti dále pociťovali ztrátu atmosféry ve všech parcích (25 %) a v centru města (13 %). Mezi zdůvodněními se velmi často vyskytovaly názory, že tyto lokality byly vždy klidnými a upravenými místy, kde se v harmonii střetávali jak lázeňští hosté, tak i místní obyvatelé, kteří si užívali klidu, který tato místa poskytovala. S nárůstem arabských hostů, kteří se v těchto lokalitách ve velkém množství koncentrují, však díky jejich chování (již zmiňovanému nepořádku a hluku), tato místa ztratila svou atmosféru a místní obyvatelé se jim začali vyhýbat. Tato místa tedy částečně či úplně ztratila svého genia loci. Protože je zde však souvislost s arabskými lázeňskými hosty, kteří do města přijíždějí především během letních měsíců, můžeme hovořit o jakési sezónní ztrátě atmosféry či genia loci.

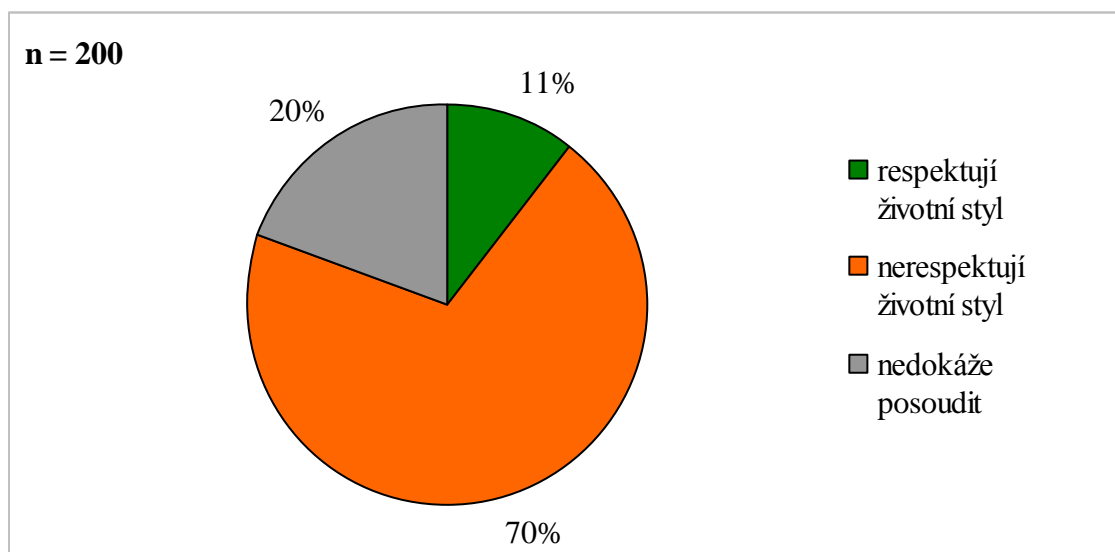
Lze tedy konstatovat, že přítomnost turistů již ovlivňuje prostředí destinace. Pokud bychom tedy chtěli zasadit Teplice do některé z fází Butlerova konceptu životního cyklu destinace, Teplice by se nacházeli minimálně ve fázi rozvoje, kdy se negativní dopady na destinaci začínají projevovat.

Zda ve městě existují lokality, kterým se respondenti vyhýbají (ať už v souvislosti s cestovním ruchem či z jiných důvodů) jsem zjišťovala v následující otázce. Odpovědi rozdělily respondenty na téměř dva stejné tábory. Nepatrně převažovali ti (51 %), pro které existují lokality, kterým se vyhýbají. Tito respondenti měli upřesnit, o jaké lokality se jedná a proč se jim vyhýbají. 49 % z nich uvedlo, že se vyhýbají oblasti Šanova I a dalších 10 % lázeňským zónám obecně. Z nich potom 40 % dávalo svou odpověď do souvislosti s arabskými hosty. Mezi lokalitami, kterým se respondenti vyhýbají se však objevovali i oblasti, které nemají souvislost s lázeňstvím. Jednalo se především o sídlištní část Trnovan, které se vyhýbá 33 % z těchto respondentů, a sídlištní část Prosetic (15 %). Rezidenti nejčastěji zdůvodňovali vyhýbání se těmito lokalitám přítomností „nepřizpůsobivé komunity“, „vysoké koncentraci lidí závislých na drogách“, „vysoké kriminalitě“ a z ní plynoucímu „strachu o svou bezpečnost“ a v neposlední řadě „nepořádku“ a „ošklivému prostředí“.

Má další otázka byla zaměřena na to, zda rezidenti pociťují, že v některých lokalitách v Teplicích dochází k nadměrné koncentraci lázeňských hostů. Pokud odpověděli kladně, měli upřesnit v jakých lokalitách. 73 % respondentů pociťovalo nadměrnou koncentraci lázeňských hostů a naprostá většina z nich (74 %) označila lokalitu Šanov I a 17 % z nich parky obecně. 6 % respondentů pociťovalo nadměrnou koncentraci v celém centru města a 3 % zmínila dětská hřiště. Jiné odpovědi se prakticky nevyskytly. Zmíněná místa jsou totožné s lokalitami, které respondenti označily za lokality, které ztratily původní atmosféru.

V otázce následující jsem zjišťovala, zda podle respondentů lázeňští hosté respektují životní styl místních obyvatel. Svou odpověď mohli respondenti rozvést. V grafu č. 26 lze vidět, že většina respondentů, tedy 70 %, nemá pocit, že lázeňští hosté respektují životní styl místních obyvatel. 23 % z těchto respondentů si spojuje s nerespektováním života místních obyvatel arabské hosty z důvodů, které zde byly již několikrát jmenované. 11 % respondentů cítí ze strany lázeňských hostů respekt k životu místních obyvatel.

Graf č. 26 : Pocit respektování životního stylu místních obyvatel ze strany lázeňských hostů v Teplicích



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

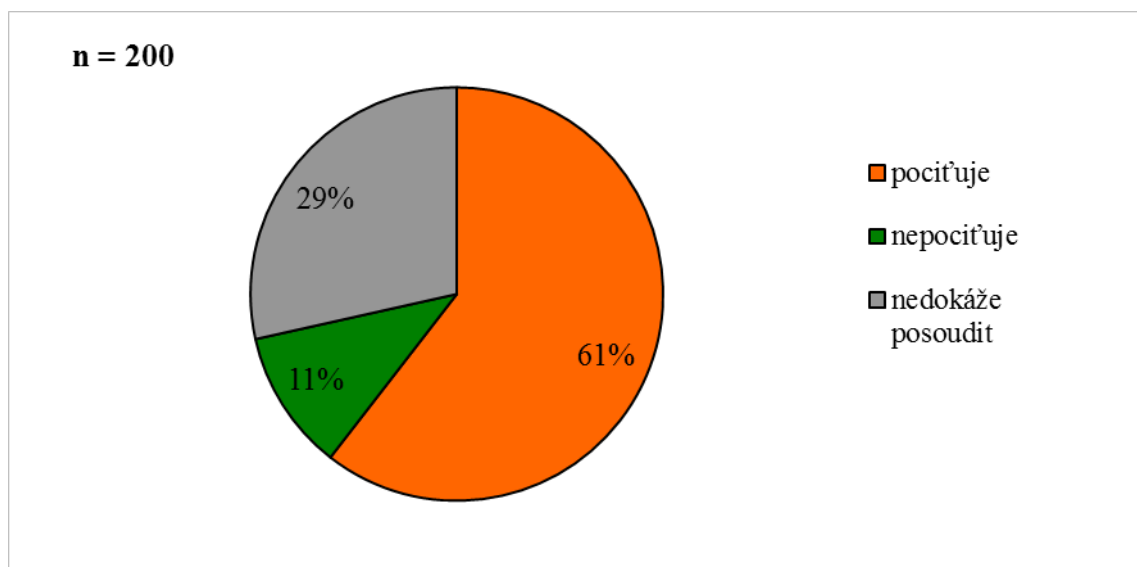
Zjištěním, zda se respondent dostal někdy do konfliktní situace s lázeňskými hosty se zabývala následující otázka. V případě kladné odpovědi, měli respondenti rozvést v jaké situaci k ní došlo. 67 % respondentů uvedlo, že se do konfliktní situace nikdy nedostalo. 33 % respondentů, kteří odpověděli „ano“ v naprosté většině zmiňovali konflikty s arabskými lázeňskými hosty. Nejvíce těchto respondentů uvedlo, že se dostali do konfliktní situace v souvislosti s arabskými dětmi, které neukázněně jezdí po parcích na kolech a bruslích v důsledku čehož došlo ke srážce a také v práci (nerespektování řádu, neslušné chování) (13 %). Více než 5 respondentů se dostalo do konfliktní situace na silnicích (nerespektování pravidel silničního provozu), v obchodech (neslušné chování, předbíhání) a kvůli nepořádku na veřejných prostranstvích. Na základě svého opakovaného pozorování v lázeňských lokalitách musím potvrdit, že ke zmíněným konfliktním situacím opravdu dochází. Tyto konflikty pomáhají řešit hlídky policie, které mají v lázeňských lokalitách posílené hlídky.

Protože jednou z mých hypotéz byla právě podrážděnost respondentů k arabským lázeňským hostům, následující otázky již byly přímo zaměřené na tyto hosty a vztah k jejich kultuře.

V první otázce jsem zjišťovala, zda respondenti pociťují kulturní rozdíly v souvislosti s arabskou klientelou. V případě, že rozdíly pociťují, měli rozvést jaké. Většina respondentů (61 %) pociťuje kulturní rozdíly (viz graf č. 27). Více než 15 % z těchto respondentů pociťuje

rozdíly spočívající především ve „specifickém odívání zejména arabských žen“ a „odlišném vztahu ke svému okolí“. Nad 5 % respondentů dále pocítuje rozdíly v „odlišném harmonogramu dne“, „náboženství“, „vztahu muž – žena“, „trávení volného času venku s ostatními“ a „hygienickým návykům“. 11 % respondentů kulturní rozdíly nepocítuje vůbec. Je logické, že většina respondentů pocítuje kulturní rozdíly, především, jsou-li na první pohled patrné a v současné době velmi medializované.

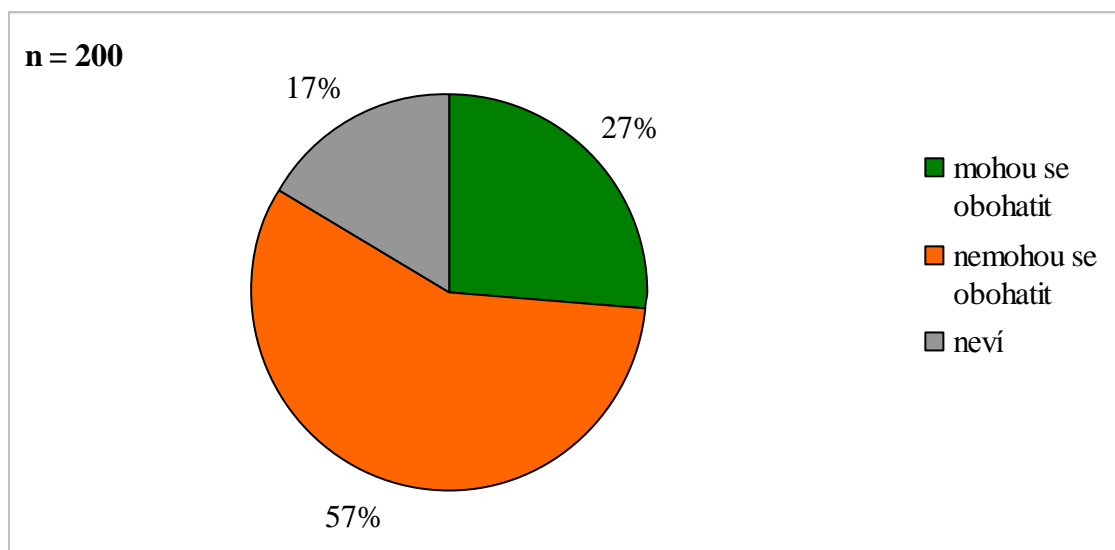
Graf č. 27 : Vnímání kulturních rozdílů v souvislosti arabskými lázeňskými hosty v Teplicích



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

V další otázce jsem zjišťovala názor respondentů na to, zda se může evropská a arabská kultura, které se ve městě střetávají vzájemně obohatit. Překvapilo mne, že více než polovina respondentů zastává názor, že se obohatit nemohou (viz graf č. 28). 27 % je opačného názoru. O pochopení odpovědí respondentů usiluji otázkou následující.

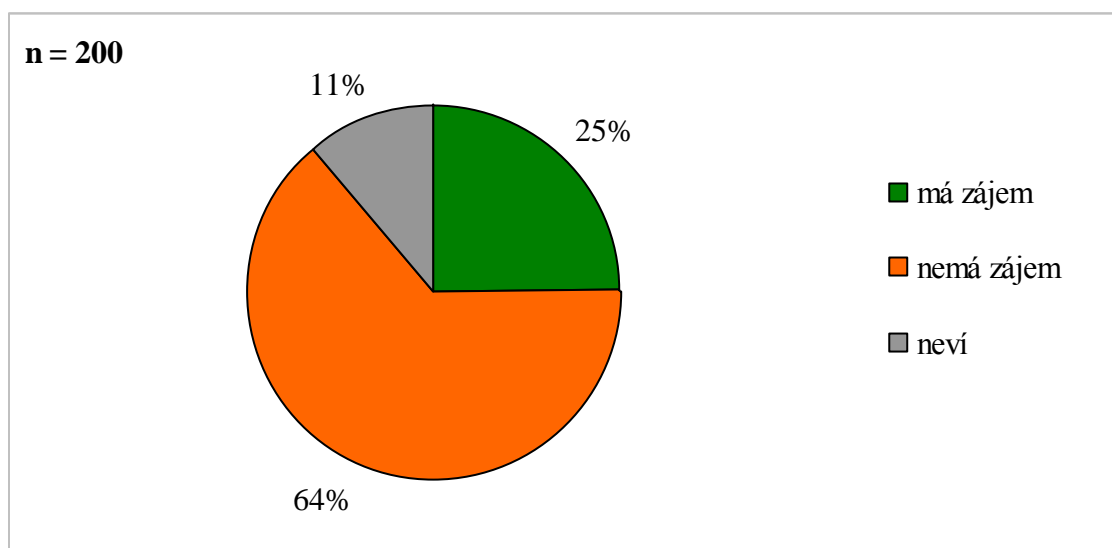
Graf č. 28: Náзор respondentů na to, zda se mohou evropská a arabská kultura, které se ve městě střetávají, vzájemně obohatit



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

V otázce následující jsem zjišťovala, zda mají respondenti zájem poznat blíže arabskou kulturu. Rovněž měli možnost svou odpověď zdůvodnit. Z grafu č. 29 je patrné, že většina respondentů nemá zájem poznat blíže arabskou kulturu (64 %). Tři nejčastější argumenty respondentů byly, že „s mnoha aspekty arabské kultury nesouhlasím“, „arabská kultura mi není blízká“ a „chování přítomných arabských hostů mě odrazuje v dalším poznání“. 25 % respondentů má zájem blíže poznat arabskou kulturu. Nejčastější argumenty pro, které respondenti uváděli, byly „záliba v poznávání cizích kultur“, „zájem o odlišnosti“, „boření bariér poznáváním a obohacení znalostmi“. Domnívám se, že negativní odpovědi respondentů jsou částečně ovlivněni politickou situací a velkou medializací.

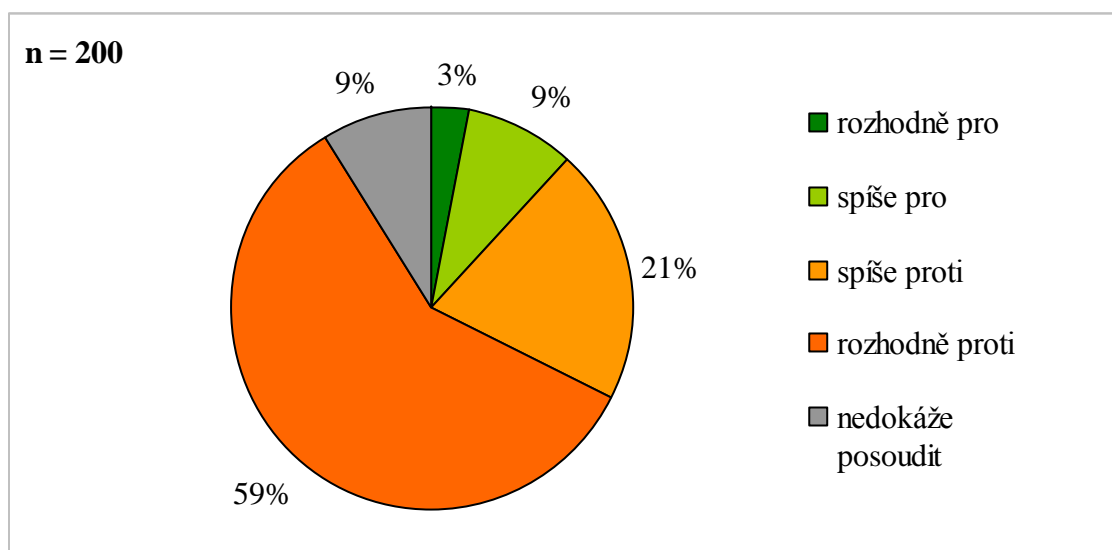
Graf č. 29 : Zájem respondentů poznat blíže arabskou kulturu



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

V další otázce bylo mou snahou zjistit jaký je postoj respondentů ke stavbě mešity ve městě. V Teplicích se již dvakrát jednalo o stavbu mešity, kterou arabští hosté ve městě postrádají již od 90. let a o jejíž stavbu se město několikrát vedl spor. Spor mezi lázeňskou klientelou z arabských zemí (investory), vedením společnosti Lázně Teplice v Čechách, hájící především zájmy svých klientů, místními obyvateli, u kterých většinou stavba vzbudila odpor, a zastupiteli města Teplice. K realizaci nedošlo právě vlivem nevole místních obyvatel. V grafu č. 30 je zřetelně vidět, že postoj respondentů ke stavbě mešity je z 80 % odmítavý. 59 % respondentů je rozhodně proti. Pro stavbu mešity je pouhých 12 %. V Teplicích v současnosti existuje 1 modlitebna z 12, které se nacházejí na území Česka.

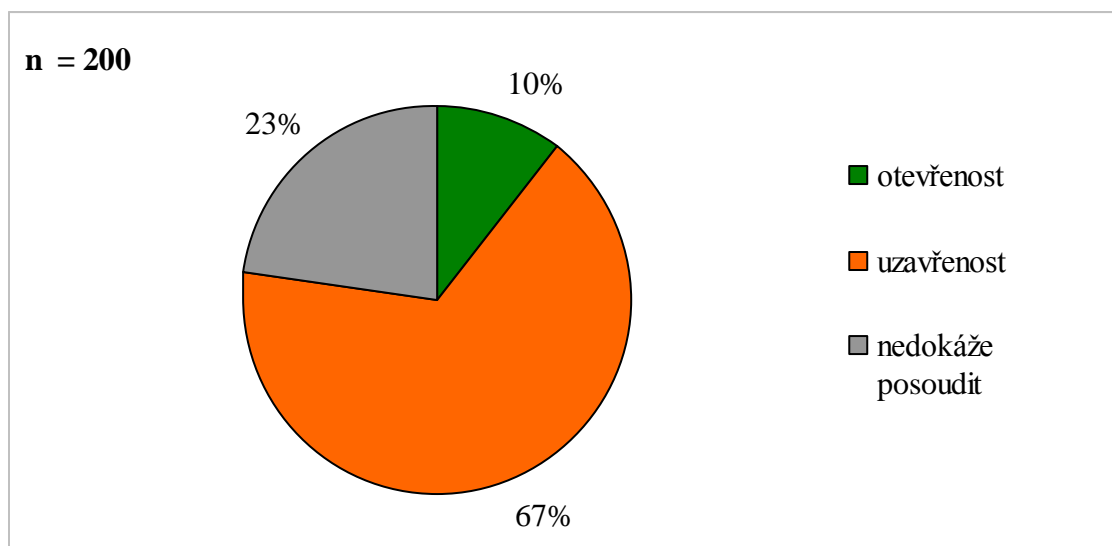
Graf č. 30 : Postoj respondentů ke stavbě mešity v Teplicích



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

Další otázka zjišťovala, zda si respondenti myslí, že jsou arabští lázeňští hosté spíše uzavření nebo otevření místní společnosti. Graf č. 31 odhaluje, že většina respondentů (67 %) si myslí, že arabští lázeňští hosté jsou uzavření místní společnosti, pouze 10 % si myslí, že jsou arabští hosté otevření.

Graf č. 31: Náзор respondentů na otevřenost / uzavřenost arabských lázeňských hostů k místní společnosti



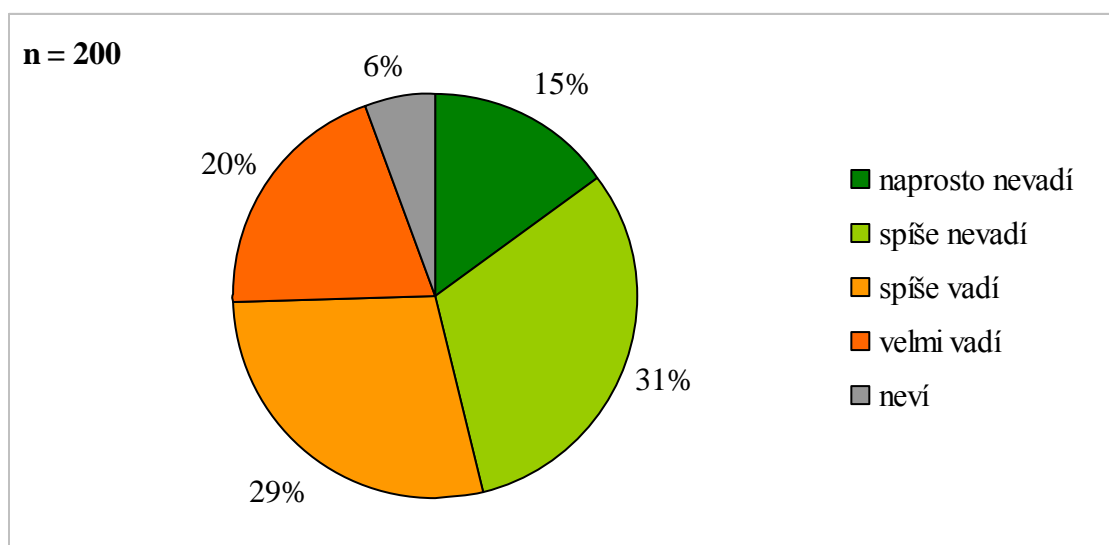
Zdroj: Vlastní šetření, 2014

Otázka následující zjišťovala, zda vůbec respondenti poznali osobně arabského lázeňského hosta. V případě kladné odpovědi byly respondenti požádáni, aby upřesnili, kde se potkali a zda se nějakým způsobem obohatili. 82 % respondentů odpovědělo, že osobně arabského hosta nepoznali. Z 18 % respondentů, kteří byly nebo jsou v osobním kontaktu, naprostá většina poznala arabského hosta v práci. Ukazuje se, že převažují negativní postoje, ač není vlastní negativní zkušenost, což si vysvětlují ovlivněním celkovou atmosférou.

Dále mne zajímalo, zda si respondenti myslí, že se nějak výrazně změnilo chování arabských hostů od doby, kdy začali do Teplic jezdit (ve smyslu přizpůsobení evropskému stylu života). 52 % respondentů si myslí, že jejich chování nezměnilo a 19 % je opačného názoru.

Cílem další otázky bylo zjistit postoj respondentů k usazování arabských obyvatel ve městě. Jak lze vidět v grafu č. 32, postoje respondentů k usazování jsou velmi protichůdné a respondenti jsou rozděleni na téměř dva stejné tábory – spíše či naprosto nevadí (46 %) a spíše či naprosto vadí (49 %). V Teplicích žije v současné době zhruba 150 muslimů (Abbas 2015). Ve městě tak žije nejpočetnější muslimská komunita v severní Čechách. První obyvatelé arabských zemí, kteří se v Teplicích trvale usadili, zde zakořenili již za komunistického režimu a přišli s myšlenkou na získání arabské klientely pro teplické lázně. Tepličtí muslimové splynuli s většinovou společností a mnoho z nich pracuje v nemocnicích či v lázních. (Klang, Marek 2015).

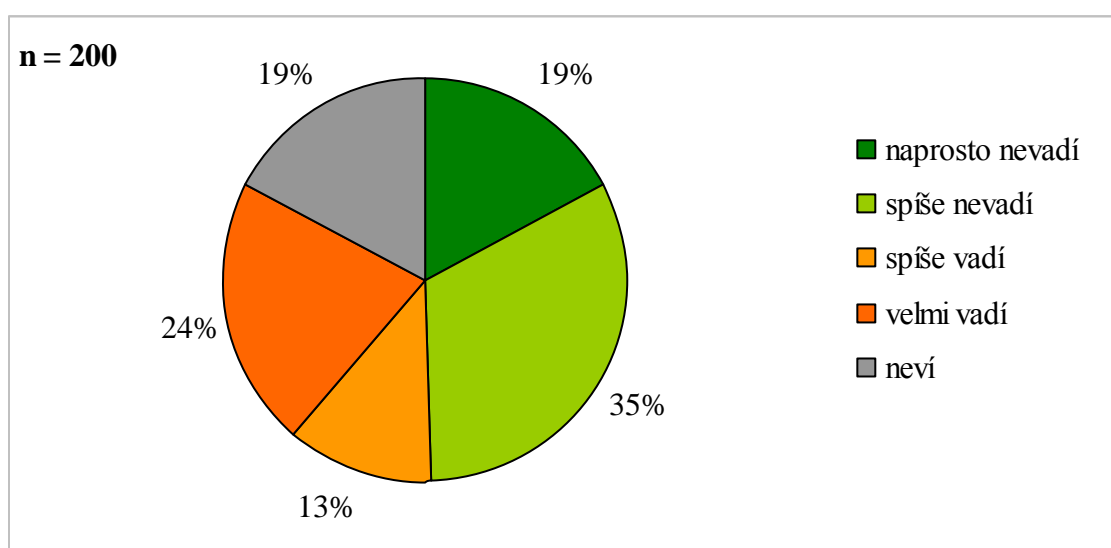
Graf č. 32 : Postoj respondentů k usazování arabských obyvatel ve městě



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

Následující otázka zjišťovala postoj respondentů k činnosti arabských podnikatelů v Teplicích. V grafu č. 33 je vidět, že názory respondentů na činnost arabských podnikatelů ve městě byly více tolerantní než na usazování arabských obyvatel. Více než polovině (54 %) respondentů činnost podnikatelů v Teplicích spíše či naprosto nevadí. 37 % respondentů spíše či naprosto vadí. Poměrně velký počet respondentů zvolil odpověď nevím (19 %). Arabští podnikatelé zaměřují svou činnost především na služby zaměřené na arabské lázeňské hosty. Podnikají tak především v pronájmech nemovitostí a automobilů a cestovních kancelářích.

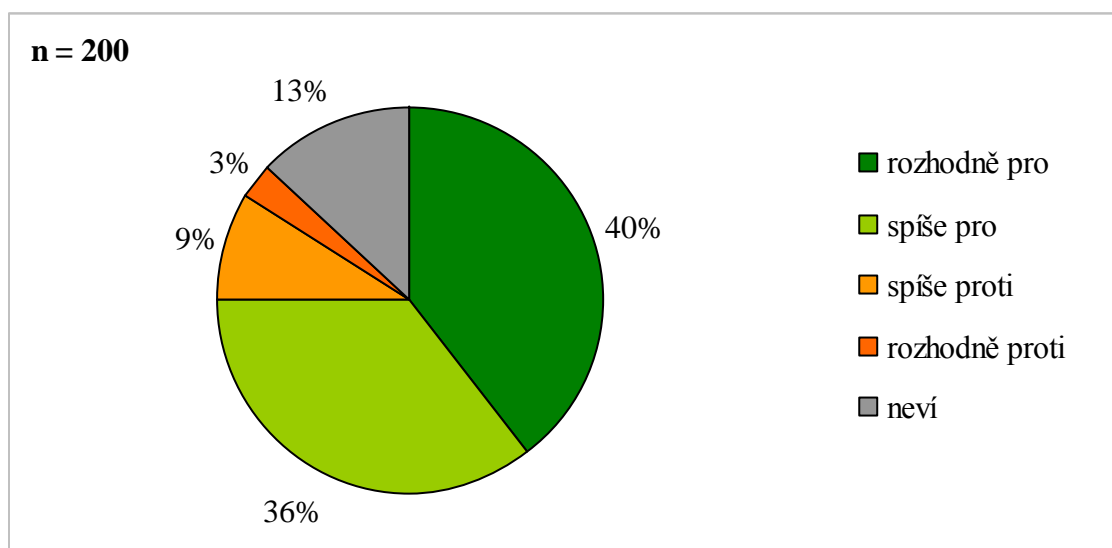
Graf č. 33: Postoj respondentů k činnosti arabských podnikatelů ve městě



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

Předposlední otázkou jsem usilovala o zjištění názoru respondentů na další rozvoj cestovního ruchu v Teplicích. Z grafu č. 34 je zřejmé, že naprostá většina respondentů (76 %) je spíše či rozhodně pro další rozvoj cestovního ruchu. 15 % respondentů je spíše či rozhodně proti. 13 % respondentů využilo možnosti „nevím“. Většina respondentů je pro další rozvoj cestovního ruchu, což souvisí s otázkou „Jaké tvrzení nejvíce vyjadřuje Váš vztah k lázeňským turistům?“, kde nejvíce osob pociťuje k turistům euforii a přítomnost turistů vítá. Následování jsou však o něco menším procentem respondentů, kteří pociťují k turistům apatii a jejich ochota ke kontaktu stagnuje či klesá.

Graf č. 34 : Postoj respondentů k dalšímu rozvoji cestovního ruchu v Teplicích



Zdroj: Vlastní šetření, 2014

Na závěr mne zajímalo, zda se respondenti setkali s podobným průzkumem a pokud ano, kdo a kdy ho prováděl. 97 % respondentů odpovědělo záporně, s podobným průzkumem se nikdy nesetkali. Pouhá 3 % respondentů má zkušenosti s podobnými šetřeními, která byla prováděna především v rámci výuky na školách.

7 MONITORING FUNKČNÍCH ZMĚN A ZMĚN FYZICKÉ PODOBY MĚSTA

Jelikož jsou Teplice lázeňským městem, kde se od nepaměti střetávali místní obyvatelé s lázeňskými turisty, odpovídá tomu i funkční využití města. V některých částech města, ve kterých se nachází lázně a parky, proto vždy docházelo ke koncentraci aktivit zaměřených především na turisty. V těchto „lázeňských zónách“ proto vznikalo mnoho restaurací, kaváren a cukráren, které sloužili jak lázeňským hostům, tak i místnímu obyvatelstvu. Protože tyto zóny leží zároveň i přímo v centru města Teplice, je zde vysoká koncentrace hotelů a penzionů, které slouží v případě potřeby jako ubytovací kapacity i pro lázeňské hosty. V těchto částech města však byly zachovány i rezidentské funkce, především obytné, oblužné a odpočinkové.

V posledních několika letech, s již diskutovaným nárůstem arabských a ruských lázeňských turistů však došlo k určité proměně těchto funkcí. Na vysokou poptávku po soukromém ubytování ze strany těchto klientů množství místních obyvatel a majitelů nemovitostí zareagovalo přeměnou bytů a domů na apartmánové ubytování, které slouží těmto klientům. Množství nemovitostí také bylo prodáno přímo do rukou arabských a ruských obyvatel, kteří již často mají české občanství a v Teplicích podnikají. V rámci svého výzkumu jsem usilovala o zjištění počtu nemovitostí ve městě, které jsou ve vlastnictví arabských, ruských a německých státních příslušníků (vývoj tohoto počtu v čase), což jsou z hlediska státní příslušnosti tři nejdominantnější skupiny lázeňských hostů. Informace jsem se snažila získat na katastrálním úřadě pro Ústecký kraj, resp. na Katastrálním pracovišti v Teplicích. Bohužel dle informací vedoucí oddělení dokumentace se vlastnictví dle státní příslušnosti či národnosti neeviduje a není tudíž možné zjistit počet nemovitostí.

V dalším kroku jsem se snažila projít zařízení, která poskytují služby turistům v lokalitě, kde dochází k největší koncentraci lázeňských turistů – v Šanově I. Usilovala jsem o zjištění, co zde bylo před otevřením daného zařízení a v čím vlastnictví dané zařízení je. Bohužel i zde jsem narazila na neúspěch. Přítomnost arabských lázeňských turistů a především jejich nárůst v posledních letech je díky velmi kontroverzním postojům teplických obyvatel velmi citlivým tématem. I při dotazníkovém šetření, které jsem prováděla mezi místními obyvateli jsem se

setkala s velkou opatrností a mnoha případech i neochotou o svých postojích a aktivitách v tomto směru veřejně hovořit, především ze strany zaměstnanců lázní. V případě dotazníkového šetření však byla rozhodujícím faktorem anonymita dotazníků a zároveň také vyplňování v soukromí, bez mé přítomnosti jako zadavatele. Při přímé konfrontaci s personálem nebo majiteli těchto zařízení však panovala neochota cokoli k tomuto tématu sdělovat, často jsem narážela i na jazykovou bariéru.

Dalším krokem při zjišťování funkčního využití byl proto výzkum, ve kterém jsem se zaměřila na tři ulice (U Hadích lázní, U Kamenných lázní, Lipová ulice), které se nacházejí v oblasti, kde dochází k největší koncentraci lázeňských turistů (oblast Šanova I) a zjišťovala jsem jaká zařízení se zde nacházejí a na jaký typ zákazníků se specializují. Zjistila jsem, že v těchto třech ulicích se nachází dva hotely, tři pensiony a čtyři apartmány. Hotel Thermal a Hotel Payer zde existují již velmi dlouho. Především apartmány vznikly v několika posledních letech v souvislosti s poptávkou arabských turistů. Reklamní cedule apartmánů byly ve většině případů v anglickém a arabském jazyce.

Na základě svého opakovaného pozorování jsem zjistila, že většina domů (respektive horních pater těchto domů), které se nacházejí ve sledovaných ulicích, slouží k ubytování arabských turistů, i když zde není reklamní cedule ani vizitka na domovních zvoncích. Rovněž na internetu není k dispozici nabídka. Může se tedy jednat o byty a domy, které jsou přímo místní obyvatelé pronajímají či jsou v rukou arabských občanů, kteří zde žijí či podnikají. Tato teorie se v několika případech potvrdila, jelikož jsem měla možnost mluvit s několika místními obyvateli, kteří žijí v sousedství těchto domů a bytů a tyto majitele znají. V jiných případech se však jednalo o bytové prostory českých vlastníků, kteří je neinzerují a nabízejí přímo arabským cestovním kancelářím, které ve městě fungují.

Ve sledované lokalitě se dále nacházelo šest obchodů s potravinami, z nichž čtyři byly orientální potraviny s tradičním sortimentem a halal potravinami, ve většině případů i s pracovníky arabského původu. Na výlohách byl uveden český i arabský název. Všechny tyto obchody vznikly v posledních třech letech. Zbýlé dva obchody s potravinami se zde nacházejí již dlouhou dobu. Rovněž se zde nacházela jedna realitní agentura, inzerující své služby v češtině a ruštině a dvě autopůjčovny inzerující v angličtině a arabštině. V lokalitě se nachází také sedm restaurací, které zde ve všech případech jsou již dlouhou dobu a jsou v českém vlastnictví. Najdeme zde také rychlé občerstvení – gyros, kde lze uskutečnit i mezinárodní

hovory a pracují zde rovněž arabští pracovníci. Toto zařízení vzniklo dle místních zhruba před 5 lety. V ulici u Kamenných lázní najdeme čtyři cukrárny, které zde jsou již dlouhou dobu, pouze došlo k jejich přetvoření (nabídka vodních dýmek). V ulici u Hadích lázní vznikl nedávno lékařský dům a lékárna. Dále zde najdeme fitness centrum a kosmetické studio, kadeřnictví (s arabskými nápisy), 4 obchody s nepotravinovým zbožím, prodejnu kávy a opravnu obuvi. V ulici Lipová se také nachází Domov důchodců a Regionální knihovna.

Lze tedy konstatovat, že ve sledované oblasti došlo v reakci na poptávku arabských klientů ke vzniku několika zařízení sloužících především k uspokojování potřeb této klientely. Rovněž jiná zařízení poskytující služby na přítomnost turistů zareagovala prostřednictvím přizpůsobení nabídky svých služeb a umístěním nápisů v arabštině.

V souvislosti s funkčními změnami města a změnami ve fyzické podobě města je vhodné rovněž, že v posledních letech zájem arabských obyvatel o Teplice vzrostl natolik, že kromě lázeňských zařízení či hotelů a pronájmu bytů a domů, začali někteří lázeňští hosté (resp. podnikatelé) kupovat parcely ve městě či okolních obcích. Příkladem můžeme jmenovat obec Modlany, kde kuvajtsí obyvatelé vlastní přes šest desítek parcel a mají zde vyrůst 4 velké arabské kolonie (Klang, Marek 2015). Na koupených parcelách chtějí vystavit domy, které by jim sloužili k ubytování během lázeňské sezony, v ostatních měsících roku by o ně pečovali místní, kteří by si touto formou mohli přivydělat. Koupě pozemků v Modlanech vyvolala u místních obyvatel obavy, aby zde nedošlo ke stejné situaci jako v Teplicích. Místní se obávají především nepořádku a hluku. Obavy sdílí i starostka obce Stanislava Kondrlová, která si uvědomuje rizika a zmiňuje, že obec musí respektovat schválený územní plán obce a stavby povolit (Janoušek 2015)

8 ZÁVĚR

Ve své diplomové práci jsem se věnovala posouzení dopadů cestovního ruchu na město Teplice, které je tradiční lázeňskou destinací. V posledních několika letech zde můžeme sledovat změny a procesy, které souvisí především s prudkým nárůstem arabské klientely, která do Teplic jezdí již od počátku 90. let. Vzhledem k tomu, že tato klientela pochází z odlišného kulturního prostředí s jinými návyky a zvyklostmi a má i jiné potřeby, dochází v Teplicích nejen ke kulturnímu střetu s místním obyvatelstvem, ale odráží se to i ve fyzické podobě města.

Hlavními cíly mé práce byla analýza současné situace lázeňství ve městě a vyhodnocení projevů a důsledků turistifikace ve městě. K analýze současné situace lázeňství jsem využila především data z interních statistik Lázní Teplice v Čechách. Narazila jsem zde však na problém se zásadním zkreslením těchto dat, protože do interních statistik lázní jsou zahrnuti pouze lázeňští hosté, kteří využívají alespoň 2 ze 3 služeb vstupujících do lázeňského pobytu, a to služeb léčebných, ubytovacích a stravovacích. Pro arabskou klientelu je však typické, že do lázní přijíždí v početných příbuzenských skupinách v důsledku čehož využívá především soukromého ubytování formou pronájmu místních bytů a domů. Často se rovněž stravuje mimo lázeňská zařízení a na léčbu dochází pouze ambulantně. Počty klientů z arabských zemí tak jsou mnohonásobně vyšší než uvádí statistiky lázní a jejich počty lze jen odhadovat.

K vyhodnocení projevů a důsledků turistifikace jsem využila dotazníkového šetření s přítomným obyvatelstvem, které je zároveň i mým stěžejním výzkumným přínosem. Podobnému šetření s obyvateli Teplic se doposud ve městě nikdo nevěnoval, věřím proto, že zjištěné výsledky odhalují problematické oblasti, kterým je třeba se důkladněji věnovat či mohou sloužit jako zdroj inspirace pro jiná, podobná šetření.

V Teplicích dochází k velmi intenzivnímu kontaktu místních obyvatel s lázeňskými hosty, tzn. denně až několikrát týdně. Měsíce spojené právě s největší intenzitou kontaktu a pociťované jako měsíce, kdy je město nejvíce zatíženo lázeňskými turisty jsou červen, červenec a srpen. Tyto měsíce jsou v Teplicích spojeny především s arabskou lázeňskou klientelou. V rámci jednotlivých klientel, které do Teplic jezdí lze totiž sledovat určitou

sezónnost jejich příjezdů během roku. Tuzemští pojištěnci jezdí celoročně v závislosti na době úrazového děje či zdravotních obtíží. Němečtí lázeňští turisté, jejichž počet v posledních letech velmi klesá, využívají nižších cen mimo lázeňskou sezónu, avšak již příznivého počasí a upřednostňují jaro a podzim (duben, říjen). Ruští lázeňští klienti, jejichž počet v posledních letech naopak roste, přijíždějí během celého roku. Pro arabské lázeňské hosty jsou typické příjezdy od května do září, nejvíce pak právě v době letních měsíců, proto se v Teplicích tomuto období začalo dokonce přezdívat „Arabské léto“.

Na pociťovanou zatíženost města během letních měsíců má bezpochyby kromě vysokého počtu turistů ve městě vliv jednoznačná rozpoznatelnost arabských hostů a zároveň odlišné projevy chování, které u mnoha respondentů přispívají k pocitu zatíženosti.

Ke kontaktu s lázeňskými hosty dochází nejčastěji na veřejných prostranstvích, v obchodech, restauracích, kavárnách a cukrárnách, což je vzhledem k charakteru lázeňského pobytu, vybízejícímu k procházkách, společenskému a kulturnímu životu, logické.

Na základě kontaktu dochází k vytváření vztahů mezi místními obyvateli a lázeňskými hosty na různých úrovních a s různou kvalitou. Vztah místních obyvatel k lázeňským turistům obecně je většinou pozitivní, jelikož ti si uvědomují výhody, které jim přítomnost turistů ve městě přináší. S intenzivnějším rozvojem cestovního ruchu však dochází i k negativním dopadům, které může přítomnost turistů na místním prostředí způsobit a ovlivnit tak vztah místních obyvatel k turistům. Obecně se tedy předpokládá, že se tento vztah vyvíjí v průběhu času od euforie k antagonismu, což se potvrdilo i v Teplicích, kde již relativně vysoké procento respondentů zastupující teplickou populaci pociťuje apatii a podrážděnost. Bylo by tedy na místě, aby se Magistrát ve spolupráci s Lázněmi začali zabývat faktory, které mají vliv na negativní vztah místních obyvatel k lázeňským turistům a podnikly příslušné kroky k jejich eliminaci či odstranění. Ke zjištění problematických míst mohou využít podobného dotazníkového šetření či pravidelných besed s občany.

Při zkoumání vztahu k dominantním skupinám lázeňských hostů dle národnosti se ukázalo, že k českým a německým hostům mají místní obyvatelé velmi přátelský či spíše přátelský vztah, vztah k ruským hostům je spíše neutrální. Avšak vztah k lázeňským hostům z arabských zemí je pro více než polovinu respondentů zastupující teplickou populaci velmi či spíše nepřátelský.

Místní obyvatelé pociťují pozitivní i negativní dopady spojené s přítomností lázeňských turistů. Pozitivní dopady pociťuje 83 % respondentů, nejvíce v podobě ekonomických dopadů – přílivu peněz místním podnikatelům a vytváření pracovních a podnikatelských příležitostí. Negativní dopady pociťuje 96 % respondentů, kterým nejvíce vadí znečištění, chování lázeňských hostů, nadměrný hluk a nadměrná koncentrace v některých lokalitách. Tyto negativní dopady pociťují místní obyvatelé především v souvislosti s přítomností arabské lázeňské klientely, která pochází z odlišného kulturního prostředí s jinými návyky a zvyklostmi.

Při hodnocení, zda se vlivem přítomnosti lázeňských turistů ve městě životní podmínky zlepšily či zhoršily, byly respondenti spíše skeptičtí. Optimističtější byli však respondenti, kteří jsou do cestovního ruchu zapojeni a přímo těží z výhod, které přináší. Při posuzování vlivu na kvalitu a způsob života téměř polovina dotázaných necítila, že by měla přítomnost lázeňských turistů vliv na jejich život. Čtvrtina respondentů však zhodnotila, že přítomnost turistů omezuje jejich kvalitu a způsob života, omezování dávali opět do souvislosti s arabskými lázeňskými hosty a jejich nevhodným chováním a nerespektováním místních pravidel.

V souvislosti s lázeňskými turisty především z arabských zemí pociťují rovněž někteří místní obyvatelé ztrátu původní atmosféry některých míst (přes 40 % respondentů). Jedná se především o Šanov I (Šanovský park), parky a centrum města. Právě lokalita Šanovského parku je lokalitou, kde se nejvíce koncentrují arabští lázeňští hosté. Protože je zde však souvislost s arabskými lázeňskými hosty, kteří do města přijíždějí především během letních měsíců, můžeme hovořit o jakési sezónní ztrátě atmosféry. Na základě šetření byly tímto způsobem vytipovány lokality, kam by se mělo zaměřit úsilí o zachování původní atmosféry. Navrhovala bych například přilákání místních obyvatel zpět do těchto lokalit například pořádáním kulturních a společenských akcí.

Vzhledem k vysokému procentu respondentů, kteří pociťují negativní dopady cestovního ruchu ve městě, je nezbytné, aby se Magistrát a Lázně Teplice v Čechách začali těmito dopady zabývat a hledat možná řešení vedoucí k zmírnění či odstranění těchto dopadů. Na základě rozhovorů, které jsem prováděla se zástupci vedení obou institucí vím, že v minulosti se ani jeden nezabýval provedením podobného šetření mezi obyvateli, což mohlo řadu problémů eliminovat již na počátku.

Magistrát se rovněž nezabývá plánováním cestovního ruchu a jeho udržitelností, tyto aktivity bere jako zbytečné a omezující. Magistrát i Lázně mohli na základě atmosféry ve městě, protestních a petičních akcí místních obyvatel, i množství konfliktů, které často končily až přivoláním policie předpokládat, že negativní dopady působí na obyvatele již delší dobu. Bohužel oba subjekty se začaly situací vážněji zabývat až na základě události a vyhrocené situace v lázeňské sezóně 2014, protože do města přijelo velké množství arabských lázeňských hostů a dopady se tak ještě více znásobily.

Magistrát ve spolupráci s Lázněmi vytvořil projekt informačních tabulí, které jsou rozmístěny na několika místech ve městě a informují turisty o zajímavých místech, ale především v 5 jazykových mutacích turistům sdělují, jaké činnosti a aktivity jsou zde zakázané a doporučené. Magistrát rovněž začal významněji jednat s arabskou obcí, městskou i státní policií či kuvajtskou ambasádou za účelem eliminace třecích ploch v soužití místních obyvatel s arabskými lázeňskými hosty.

Osobně jsem přesvědčena, že negativním dopadům, které jsou spojené s projevy chování především arabských hostů pocházejících z odlišného kulturního prostředí s jinými zvyky a pravidly, mohlo být předcházeno lepší a především včasnou informovaností těchto hostů o místních poměrech.

Za největší pochybení Lázní Teplice v Čechách a teplického Magistrátu považuji tedy skutečnost, že před vyhrocením situace v lázeňské sezóně 2014, nedošlo k žádným či minimálním aktivitám, které by upozornili lázeňské hosty pocházející z odlišného kulturního prostředí na místní zvyklosti a pravidla. Lze tedy konstatovat, že město a lázně se místo strategickému řízení věnovali krizovému řízení.

Za důvod, proč se město nevěnovalo strategickému plánování a řízení cestovního ruchu ve a neřešilo situaci dříve, považuji skutečnost, že lázně jsou v soukromém vlastnictví a město tedy na řízení lázeňského cestovního ruchu má minimální vliv, rovněž z něj nemá téměř žádné přímé zisky. Naopak Lázně Teplice jsou soukromým zdravotnickým subjektem, který je nucen flexibilně reagovat na ne vždy příznivé okolnosti a poptávku tak, aby obstál na trhu a udržel si zisk a dopady na místní obyvatelstvo a prostředí města jsou pro něj až druhořadé. I přes tuto skutečnost nelze stavět rozvoj cestovního ruchu na využití všech potenciálů, které

dané území nabízí. Je potřeba, aby byl tento rozvoj správně řízen, bylo pečlivě zváženo každé rozhodnutí a jeho dopady a nedocházelo tak k negativnímu narušení či úplnému zničení fyzického i sociálního prostředí. Lázně Teplice by proto měly při řízení cestovního ruchu více spolupracovat s městem, nejen při řešení této krizové situace. Lázně jsou subjektem, který má na řízení cestovního ruchu největší vliv a rovněž disponují překladateli, kteří mají při realizaci projektů stěžejní roli.

Protože většina negativních dopadů přítomnosti lázeňských turistů ve městě souvisí se střetem dvou odlišných kultur a mnohdy je důsledkem vzájemného nepochopení, považují za zásadní krok k eliminaci těchto dopadů zvýšení informovanosti na obou stranách. Pro zvýšení informovanosti lázeňských hostů pocházejících z arabských zemí bych doporučila vytvoření informačních letáků, které budou nenásilnou formou (například v kombinaci s obecnými informacemi o atraktivitách města a jeho okolí) informovat o místní kultuře, zvyklostech a pravidlech. Tyto letáky by měly být poskytnuty každému lázeňskému hostu hned na počátku jeho pobytu a být dostupné i v místech, kde se tito hosté pohybují. Oceňuji projekt informačních tabulí, spolupráci s městskou a státní policií, ambasádami jednotlivých arabských zemí a muslimskou obcí, která je vztahově hostům z arabských zemí nejbližší a může mít tedy na pochopení a přijetí pravidel a zvyklostí největší vliv. K eliminaci problémů, ke kterým dochází například při silničním provozu by byla vhodná spolupráce s autopůjčovnami, které v Teplicích provozují i arabští podnikatelé.

Pro zvýšení informovanosti místních obyvatel o rozdílnosti arabské kultury a jejich zvyklostí bych doporučila pořádání kulturních a společenských akcí, kde by měla arabská kultura prostor se prezentovat. Je důležité, aby si místní uvědomili, že projevy chování některých arabských hostů nesouvisí s arogancí a nerespektováním místních pravidel, ale často rovněž s odlišnými kulturními návyky. Zajímavé mi například přijde vytvoření projektu pravidelných kulturních akcí (hudebních, filmových, přednáškových), které by byly střídavě zaměřené na arabskou kulturu a byly určené pro místní obyvatele a střídavě zaměřené na českou kulturu a byly zaměřené pro arabské turisty. Osobně si myslím, že zvýšení povědomí o odlišné kultuře může bezpochyby vést k vzájemnému pochopení, uznání, navázání pozitivního vztahu a dlouhodobě mít vliv na odstranění předsudků, konfliktů a napětí. Obě dvě kultury, které se ve městě střetávají jsou jedinečné a nezaměnitelné a věřím, že se mohou vzájemně obohatit.

SEZNAM LITERATURY A ZDROJŮ

ATTL, P.; NEJDL, K. (2004): Turismus I. Vysoká škola hotelová v Praze 8, Praha, 178 s.

BURACHOVIČ, S., WIESER, S. (2001): Encyklopedie lázní a léčivých pramenů v Čechách, na Moravě a ve Slezsku. LIBRI, Praha

BUTLER, R., W. (2006): The Tourism Area Life Cycle: Applications and modifications. Channel View Publications, Clevedon

DISMAN, M. (2007): Jak se vyrábí sociologická znalost. Karolinum, Praha, 374

<http://www.czso.cz/> – Český statistický úřad (7. 5. 2014)

FIALOVÁ, D. (2004): České lázeňství. Geografické rozhledy, 13, č. 4, s. 76–77.

FIALOVÁ, D. (2012): Cena za cestovní ruch: přínosy versus ztráty. P3K, Praha

FIALOVÁ, D. (2014): Lázeňství – spojení darů přírody a lidského umu. Geografické rozhledy, 24, č. 1, s. 8–9.

GALVASOVÁ, I., BINEK, J., HOLEČEK, J. a kol. (2008): Průmysl cestovního ruchu. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha

Bc. Hynek Hanza – Rozhovor s náměstkem primátora (10. 7. 2014)

HAVRÁNKOVÁ, T. (2011): Analýza cestovního ruchu ve vybraném městě (Teplice) – Bakalářská práce. Vysoká škola ekonomická v Praze, Praha, s. 8

JANOUSEK, A. (2014): Arabové skupují u Teplic parcely, chtějí si postavit vlastní kolonii – Internetové zpravodajství MF Dnes - Ústecký kraj ,<http://www.idnes.cz/>

KLANG, M., MAREK, V. (2015): Teplice žíví Arabové. Není co řešit, říkají místní – Aktuálně.cz, <http://www.aktualne.cz/> (23. 2. 2015)

<http://www.lazneteplice.cz/> - Lázně Teplice v Čechách (12. 4. 2012)

NEDOMOVÁ, A. (1995): V blízkosti hranic: Identifikace obyvatel dosídlených po 2. světové válce do českého pohraničí a jejich potomků s místem současného bydliště na příkladu Českého Krumlova a Teplic – Sociologický časopis, <http://sreview.soc.cas.cz/> (3. 3. 2015)

<http://www.teplice.cz> - Oficiální stránky statutárního města Teplice (4. 4. 2014)

PÁSKOVÁ, M., ZELENKA, J. (2002): Výkladový slovník cestovního ruchu. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha, 448 s.

PÁSKOVÁ, M. (2009): Udržitelnost rozvoje cestovního ruchu. Gaudeamus, Praha

PÁSKOVÁ, M. (2012): Environmentalistika cestovního ruchu. Czech Journal of Tourism, roč. 1, č. 2, s. 1-37

<https://portal.gov.cz/> - Portál veřejné správy (20. 2. 2015)

SEATON, A., V. at all (1997): Tourism the State of Art. John Wiley & Sons, Chichester

SCHÖN, K (2014): Pomohou info tabulky čistotě v parcích? – Zpravodajství z Teplicka, <http://iteplice.cz/teplice.html> (13. 2. 2015)

www.jedemedolazni.cz – Sdružení lázeňských míst (3. 1. 2015)

Ing. Yveta Slišková, MBA – Rozhovor s obchodní ředitelkou Lázní Teplice v Čechách (17. 7. 2014)

Turistické informační centrum Teplice: Návštěvní kniha teplických lázní (informační leták)

TUŠICOVÁ, O. (2009): Dubské Tereziny lázně jsou prodané – Teplický deník,
http://teplicky.denik.cz/zpravy_region/lazne-teplice-a-s-prodaly-tereziny-lazne-v-dubi-.html

<http://vdb.czso.cz> - Veřejná databáze ČSÚ (21. 6. 2014)

VORLOVÁ, H. (2010): Sametová revoluce začala v Teplicích, původně jako smogová – ČT24 online, <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/domaci/72242-sametova-revoluce-zacala-v-teplicich-puvodne-jako-smogova/> (5. 3. 2015)

<http://eu2009.cz/index.htm> - Webové stránky českého předsednictví Evropské unie (12. 4. 2014)